いつか、あたりまえになることを。

NTT docomo

NTTドコモグループ
サステナビリティレポート2015

CONTENTS

編集方針

編集にあたって

ドコモでは、ステークホルダーの皆様との対話を深めるために、CSR（企業の社会的責任）の考えや取組みをまとめたCSR報告書を毎年発行してきました。2014年度はこれまでの内容を情報開示の面から再検討し、当社の将来にわたる価値創造の可能性をより詳しく理解していただくために見直しを行い、「サステナビリティレポート2014」を発行し、この「サステナビリティレポート2015」で2年目を迎えています。主要な通信事業に関わるバウンダリーを前提に各種データを集約したうえで、国際的な報告ガイドラインであるGRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版」（G4）を参考に、当社のCSRに関する考え方やさまざまな取組みを網羅的に報告しています。なお、本PDFに掲載していない詳細な取組み内容やデータなどは、当社ウェブサイトで報告しています。

またいつもドコモをご利用いただいているお客様に対しては、このウェブサイトとは別に、当社が特にお伝えしたい事項をよりわかりやすくコンパクトにまとめた冊子「NTTドコモグループ　CSRコミュニケーションブック2015」も発行しています。

なお、当社の事業戦略や事業活動についての詳細な情報は、「アニュアルレポート」をご参照ください。

報告対象期間

原則として2014年度（2014年4月1日～2015年3月31日）
一部は2014年度以前・以降の報告を含んでいます。

発行時期

2015年6月（前回2014年7月発行、次回2016年6月予定）

報告対象組織

（株）NTTドコモおよび業務委託型子会社12社を含む「ドコモグループ」
この原則と異なる場合は対象企業名を明示し、「ドコモ」は（株）NTTドコモを表しています。

※業務委託型子会社12社（2015年3月31日現在）

（株）ドコモCS、（株）ドコモCS北海道、（株）ドコモCS東北、（株）ドコモCS東海、（株）ドコモCS北陸、（株）ドコモCS関西、（株）ドコモCS中国、（株）ドコモCS四国、（株）ドコモCS九州、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジ(株)

参考にしたガイドライン

GRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版」
環境省「環境報告ガイドライン（2012年版）」
ISO26000（社会的責任に関する手引き）

お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ CSR部
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
TEL : 03-5156-1111

csr@nttdocomo.com　（クリックするとメールソフトが起動します）

01 トップコミットメント

競争から協創へ
「夢」と「使命」。さらなるチャレンジへ

ドコモが果たすべき社会的責任

NTTドコモグループは、携帯電話を中心としたモバイル通信サービス事業を展開するリーディングカンパニーとして、日本の通信インフラを支える企業グループであり続けてきました。成長のその先を見据え、グローバルに多様化する社会的課題に対して責任を果たすべく、かねてより社員に「愛される会社」をめざし、「夢」と「使命」を持つ集団であろうと、呼びかけています。「夢」とはスマートフォンなどのさまざまなモバイルによって、より便利で充実した豊かな社会を実現するという願いです。「使命」とは人と人をつなぐ通信・コミュニケーションを確保し、安心・安全な社会の実現に貢献するという社会インフラ企業としての責任です。この2つを礎に、社会的課題を解決していくことが、社会に対する価値創造であり、「スマートライフのパートナー」として、ドコモが果たすべき社会的責任です。

協創を通じた社会的課題の解決に向けて

愛される会社になるため、ドコモが成長戦略として掲げてきたモバイル領域の競争力確保および新領域における収益源の拡大に向けて、順調に事業を加速させています。2014年度は新料金プラン「カケホーダイ&パケあえる®」やドコモ光の導入により、純増数やMNP、解約率などのオペレーション数値を大幅改善させ、成長軌道の礎を確立した1年となりました。dマーケットをはじめとしたスマートライフ領域収入も順調に拡大しました。LTE（Long Term Evolution）ネットワークでは、PREMIUM 4Gのサービス開始など、高速化とエリア拡大を推進するとともに、設備投資の効率化も達成しました。

2015年は中期目標の達成に向け、さらなる成長の軌道を描くため、新たな取組みを発表しました。従来の顧客獲得競争から脱却し、より長くご利用いただくお客様に価値を提供できるよう、競争のフェーズの転換を進めてきましたが、今後は多様化するお客様のニーズにお応えするため、これまでの取組みを推進するとともに、さまざまなパートナーの皆様とのコラボレーションにより、新たな付加価値を創造する「協創」の取組みを進めていきます。「協創」から新たなサービスやビジネスを創出し、豊かな社会の実現やさまざまな社会的課題の解決に貢献する「付加価値協創企業」をめざします。

パートナーの皆様の強みにドコモの強みをプラスして協創する取組みを「＋d（プラスディー）」として展開し、「もっとお得・もっと楽しい・もっと便利」をお客様へ提供します。送客・顧客基盤・決済といったドコモのビジネスアセットをパートナーの皆様が利用できる環境を構築し、サービスブランドを統一化させることで、ドコモの回線をご利用でないお客様にもサービスを身近に感じていただくことが狙いです。また、社会価値の協創として取組むものとして、「IoTの拡大による新たなビジネス協創」「サービスを通じた社会的課題の解決」「ビジネスを通じた地方創生の取組み」「2020を見据えたビジネス創出」と大きく4分野に注力し、世の中のさまざまなパートナーの皆様とのコラボレーションを通じて、日本の成長と豊かな社会の実現に貢献します。

未来へのコミットメント

ドコモがめざす未来。それは、「国・地域・世代を超えて、すべての人々が安心・安全で豊かに生活できる社会」です。そのため、新しく難しい技術や仕組みでも、お客様が簡単であたりまえに使っていただけるようなサービスとして提供できるようにしていこうと思います。これこそが、ドコモが追求している「スマートイノベーション」です。「スマートイノベーション」が実現するサービスが、生活の中であたりまえになる日、その日をめざしてまいります。ドコモはそのようなイノベーションに挑み続けたいと思いますし、このような社会を実現する力があると確信しております。2015年4月に発表した新ブランドスローガン「いつか、あたりまえになることを。」には、そのような想いを込めました。いま現在、少子高齢化、地球温暖化、安心・安全な社会の実現、グローバル化の進展など、これからの社会のあり方に関わるさまざまな課題があります。スマートイノベーションを実現すること、それは多様なパートナーとのコラボレーションを進め、オープンイノベーションの発想で社会的課題の解決に貢献することです。ドコモだからこそできる社会価値の協創を追求することで、ドコモと社会がともにサステナブルな成長をもたらすことを誓います。

「いつか、あたりまえになることを。」、ドコモがめざす未来に向かいドコモの「夢」と「使命」をのせて、さらなる進化へのチャレンジを続けていきます。

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

02 組織プロフィール

ドコモの概要

株式会社NTTドコモ（NTT DOCOMO,INC.監査役設置会社）は、日本電信電話株式会社（NTT）を親会社とするNTTグループに属して、主に移動通信事業を営んでいます。

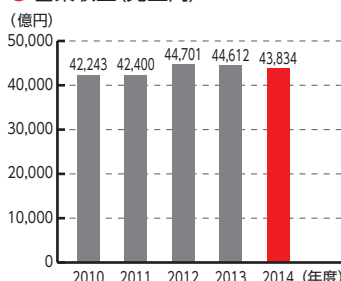
会社概要

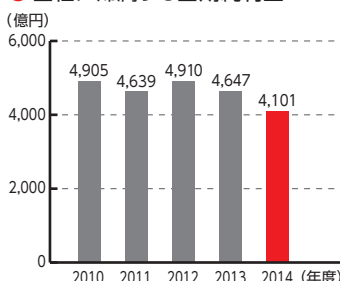
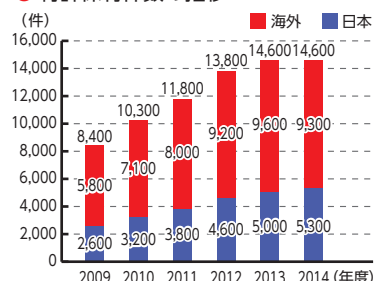
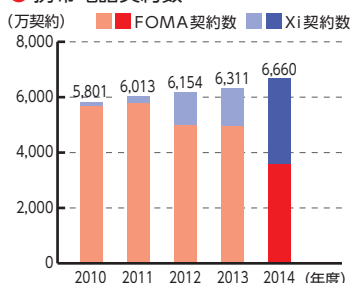
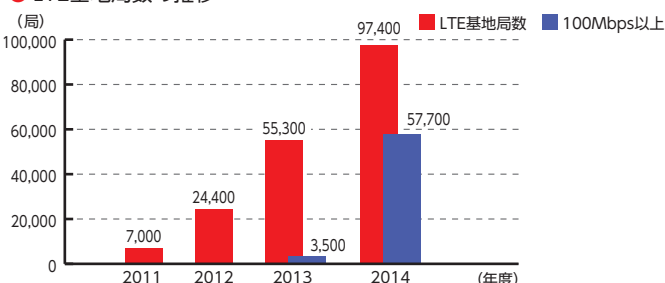
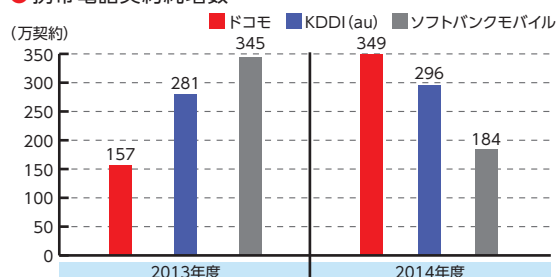
社　名	株式会社NTTドコモ
所在地	〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
資本金	9,496億7,950万円（2015年3月31日現在）
営業開始日	1992年7月1日
株式上場市場	東京証券取引所、ニューヨーク証券取引所
従業員数(連結)	25,680名（2015年3月31日現在）
連結対象	204社 http://www.ntt.co.jp/gnavi/group/06_docomo.html

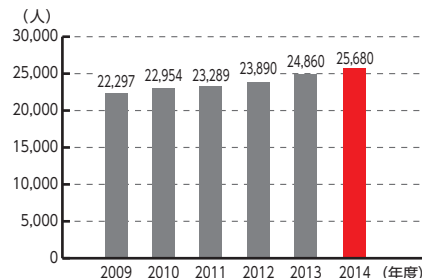
（2015年3月31日）

事業セグメント	事業内容
通信事業	携帯電話サービス（LTE（Xi）サービス、FOMAサービス）、光ブロードバンドサービス、衛星電話サービス、国際サービス、各サービスの端末機器販売など
スマートライフ事業	動画配信・音楽配信・電子書籍サービス等のdマーケットを通じたサービス、金融・決済サービス、ショッピングサービス、生活関連サービスなど
その他の事業	ケータイ補償サービス、システムの開発・販売・保守受託など

財務・非財務データ

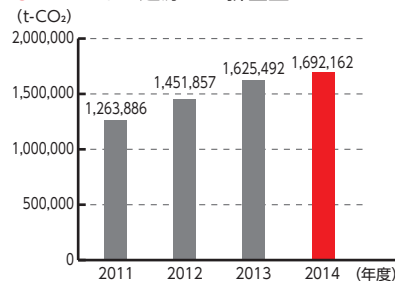
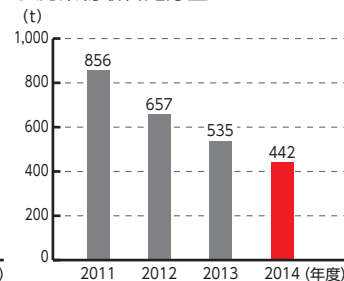
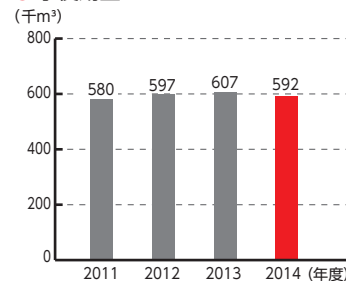
● 営業収益（売上高）

※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づいて作成しています。

● 当社に帰属する当期純利益

● 特許保有件数の推移

● 携帯電話契約数

● LTE基地局数の推移

● 携帯電話契約純増数

従業員関連データ

●連結従業員数

●従業員関連データ（ドコモグループ）

臨時従業員の平均人数（2014年度）	11,732名
海外連結子会社の従業員数（2015年3月31日現在）	2,143名

環境関連データ（ドコモグループ）

●エネルギー起源CO_2排出量

●廃棄物最終処分量

●水使用量

● ISO14001の取得事業所割合（2014年度）

100％ ※ 対象範囲は業務委託型子会社12社を含むドコモグループ（社員数ベース）

利益配分

●安定的な配当の継続によって株主の皆様へ利益を還元

ドコモは、事業の成長・拡大により企業価値を高めつつ、株主の皆様へ利益還元していくことを経営の重要課題の一つと位置づけています。配当については、連結ベースの業績、財務状況及び配当性向に配意しながら、安定性・継続性を考慮し行っていきます。また、自己株式の取得についても、弾力的な実施を引き続き検討していきます。取得した自己株式の保有については、原則として発行済株式総数の5％程度を目安とし、それを超える部分は年度末などに一括して消却することを検討していきます。

内部留保資金については、革新的技術の創出、魅力的な新サービスの提供、事業領域の拡大などを目的とした研究開発、設備投資、戦略的投資等に充当していきます。

●配当金および連結配当性向の推移

※ 上記配当金は、2013年10月1日の株式分割(1:100)の影響を考慮した金額。

●内部留保金（利益剰余金）の推移

株価の推移

(円)

外部イニシアティブへのコミットメント

外部イニシアティブへのコミットメント

ドコモでは、「事業の中でいかに環境、社会、経済のインパクトに配慮するか」を考えるにあたり、次の外部イニシアティブを参考にしています。

具体的にはCSRの考え方、NTTドコモグループ倫理方針、NTTドコモサプライチェーン推進ガイドラインなどの策定にあたって、予防的アプローチが含まれる国際的ガイドラインを参考としています。

●CSRに関して参考としている外部イニシアティブ一覧

- ISO26000
- ISO14001
- 女性のエンパワーメント原則（Women's Empowerment Principles）
- OECD 多国籍企業行動指針
- EICC（電子業界 CSR アライアンス行動規範）

外部団体への参加

ドコモでは外部団体・組織への参加を積極的に行い、情報共有を行うことで、社内の枠組みを超え、社会的課題等の共有を図っています。

●外部団体への参加状況（主な団体のみ掲載）（2015年4月1日現在）

- （社）日本経済団体連合会（常任幹事）
- （社）電波産業会（ARIB）（経営諮問委員）
- （一財）電気通信事業者協会理事（理事）
- GSM Association（Board Member）

外部からの評価

ドコモのCSRの取組みは、国内外の調査機関などから高い評価をいただいています。

モーニングスター社が国内上場企業の中から社会性に優れた企業150社を選定する社会的責任投資株価指数「MS-SRI」に選定されています。

英国のFTSE社が作成する世界の代表的な社会的責任投資指数「FTSE4GoodIndex」の構成銘柄に選定されています。

ドイツのイーコム・リサーチ社による企業責任の格付けで、Telecommunications業界リーダーの一社として「Prime」に選定されています。

ベルギーに拠点を置くエティベル社の社会的責任投資「ETHIBEL PIONEER」ならびに「ETHIBEL EXCELLENCE」の構成銘柄に選定されています。

NYSE ユーロネクスト社と、ヴィジオ社による持続可能性評価指標「Euronext Vigeo World 120 index」の構成銘柄に選定されています。

●東洋経済新報社「CSR企業ランキング」で総合2位の評価を獲得

東洋経済新報社による2014年度「CSR企業ランキング」において、2013年度の総合1位からは評価を下げたものの、総合2位を獲得しました。

このランキングは人材活用、環境、企業統治、社会性の4つの観点と財務面から企業を評価するランキングです。

●日本経済新聞社「NICES（ナイセス）」で総合3位の評価を獲得

日本経済新聞社による2014年度総合企業ランキング「NICES」において、2013年度の第4位から評価を上げ、総合ランキング第3位を獲得しました。「NICES」は、業績だけでなく、消費者の認知度や従業員の働きやすさなど、幅広い観点から企業を評価するシステムです。

●日経リサーチアワード「ニッポンの店大賞」でおもてなし魅力度第1位を獲得

ドコモショップでのおもてなしについて、日経リサーチ社の主催する日経リサーチアワード「店舗の魅力で選ぶ～ニッポンの店大賞2014」において高い評価をいただきました。

●大和IR「インターネットIR表彰」で優秀賞を獲得

大和インベスター・リレーションズが情報開示ならびにコミュニケーション活動でIRサイトを有効に活用している上場企業を表彰する2014年「インターネットIR表彰」において、優秀賞をいただきました。

03 ドコモの事業とCSR

ドコモグループは「スマートライフのパートナー」として多様なステークホルダーの声に耳を傾け、国内外における社会的課題の解決に向けて、グループ一丸となり、取組んでいます。

ドコモの事業

企業理念・経営戦略

私たちは「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けて、個人の能力を最大限に生かし、お客様に心から満足していただける、よりパーソナルなコミュニケーションの確立をめざします。

●新しいコミュニケーション文化の世界

より新しい、より豊かなコミュニケーション文化の世界を実現させるため、私たちはサービス品質の改善をはかり、人にやさしい高度なヒューマンインターフェースをめざした技術開発や、より多彩なサービスの企画開発を積極的に進めるとともに、より広いエリアでサービスを提供していきます。

●お客様の満足

私たちは、まずお客様への応対を充実させ、サービス品質の改善や独自ネットワークの構築、機能の充実、サービスエリアの拡充をはかります。さらには、より充実したサービスを低廉な料金で提供することにより、さまざまなお客様の満足にお応えしていきます。

●個人の能力を生かす

人材育成制度を充実し、人事育成一体化を推進することにより、個々の能力活用をはかるとともに、環境・労働条件の向上、福利厚生の充実など、働きがいのある職場づくりを行っていきます。

ビジネスモデル

持続可能な事業を発展させていくために、ドコモでは、次のビジネスモデルを展開しています。

●ICTインフラの適切な整備

お客様に安定した通信品質を提供するためには、モバイルネットワークの高品質・高速・大容量化は重要なビジネス課題となります。課題解決のために適正な通信設備を整え、その能力を最大限活かす通信システムを開発し、さらに、刻々と変化する利用状況にあわせたオペレーションを実施することが必要となります。ドコモでは社会環境変化を踏まえた計画を策定し、構築・運営に関わるビジネスパートナーと連携しICTインフラの適切な整備を実施しています。また、関連技術の研究開発も進めています。

●お客様の利便性に配慮した端末の提供

お客様がご利用になる端末の製造にあたり、利便性を考慮した設計・開発をビジネスパートナーと連携して進めています。

●お客様のスマートライフの実現に貢献するサービスの提供

お客様の生活シーンにおいて、高い生活利便性を提供することが重要です。お客様の暮らしやビジネスがより安心・安全かつ便利・効率的となり、より充実したスマートライフの実現をめざして、さまざまなサービスの開発・提供を行っています。

●社会の産業基盤のICT化による高効率化

現代社会においてICTはあらゆる産業において切り離すことができない基盤となっています。事業プロセスの高効率化を実現するための統合的・先進的なソリューションの開発・提供を行っています。

●社会的課題の解決に向けた未来志向の研究開発

新たな価値をお客様に提供するためには、社会的課題を分析し、ニーズを先取りしたソリューションを提供する必要があります。そのために、幅広い領域にわたり研究開発を進め、社会的課題の解決に向けた技術・ソリューションの提供を行っています。

●お客様との信頼関係醸成

ドコモのビジネス推進のためには、お客様との強い信頼関係が重要です。そのため、システム上のセキュリティは言うまでもなく、ドコモショップや各種相談窓口などを整備し、お客様の声の遅滞なき反映と社員一人ひとりの意識向上を図っています。

グローバル展開

ドコモは成長機会を海外に求め通信関連事業者への出資・提携をはじめ、これまで多くの海外企業とアライアンスを結んできました。新たな取組みとして、成長が期待されるグローバルICT市場取り込みに向けたNTTグループ各社との連携による海外企業向けサービスの提供や、海外でも安心してスマートフォンをご利用いただけるローミング料金プランの提供等により海外事業の拡大を図ります。そしてこれらを推進するためにアライアンスパートナーとの協力関係をさらに強化していきます。また、海外の研究開発拠点では、次世代通信の研究や技術の標準化など、国内外のメーカーや現地の研究機関と協力しながら推進しています。ドコモではさらなるグローバルビジネスの展開に向けグループ一丸で日々取組んでいます。

ドコモの戦略

中期目標に向けた取組み

ドコモは、中期目標に向けて通信事業の早期回復とスマートライフ領域の成長に取組みます。

通信事業の早期回復については、販売強化やコスト効率化によって競争力を強化していきます。スマートライフ領域の成長については、多様化するお客様のニーズにお応えするため、世の中のさまざまなパートナーの皆様とのコラボレーションにより新たな付加価値を創造する「協創」の取組みを進めていきます。

● 中期目標に向けた取組み

パートナーの皆様との「協創」により、新たなサービスやビジネスを創出し生活をより豊かにするとともに、産業の活性化や様々な社会的課題の解決に貢献する「付加価値協創企業」をめざします。

①「+d」の展開

これまで、ドコモグループは、「中期ビジョン2015」で示した通り、モバイルを軸とした産業・サービスの融合による新たな価値創造に取組んできました。これからはその取組みを進化させ、決済基盤やポイントプログラムなどのドコモのビジネスアセットをパートナーの皆さまが利用できる環境を構築するとともに、ドコモの各種サービスブランドの名称を「d」を冠したわかりやすい名称に統一することで、ドコモがパートナーの皆様とともに新たな価値を協創する取組みを、「＋d」として展開していきます。

② 社会価値の協創

「IoT」「社会的課題の解決」「地方創生」「2020」などのテーマで、世の中のさまざまなパートナーの皆様とのコラボレーションを通じ、日本の成長と豊かな社会の実現に貢献していきます。

●「協創」による価値創造

ドコモのCSR

CSRへの考え方

事業活動を通じて、社会的課題を解決し、国や地域、世代を超えて、人々がより安心・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の実現に貢献することがCSRであると考え、経営の根幹に位置づけています。ドコモにおけるCSRを戦略的CSR（CSV）と基盤的CSRの大きく2つに整理し、社会的課題の解決に向け取組んでいます。戦略的CSRでは「新たな社会価値の協創」をテーマに、事業を通じてさまざまな社会的課題を解決することを目的としています。社会のメガトレンドを踏まえ、健康・医療、教育・学習、農業、地方創生などの分野を社会価値創造領域と定め、ドコモが持つICT技術、サービス、ネットワークにより、社会的課題の解決に貢献していきます。

また、戦略的CSRを最大限機能させるために、社内の取組みを強化することを基盤的CSRと位置づけています。基盤的CSRは、「お客様に信頼される企業体質の確立」をテーマに、社会インフラを担う企業として社会的責任を遂行することを目的としています。ドコモは、事業を行う前提条件として社会的責任を果たさなくてはならないと考え、ISO26000の7つの中核主題をベースに、それぞれに対応する憲章や方針を整備のうえ、事業活動に取組んでいます。

活動の推進にあたっては、お客様はもとより、株主・投資家、販売代理店（ドコモショップ）、お取引先、社員、地域社会など、多様なステークホルダーとの「対話」の機会を積極的に設けています。これらの機会を通して各ステークホルダーの皆様にドコモの基本的な考えや姿勢を伝えると同時に、皆様の声に真摯に耳を傾け、CSRに関する取組みの改善につなげています。

●「新CSRの考え方」について

CSRマネジメント

ドコモでは、「中長期的なCSRの重要課題」への取組み状況を定期的かつ持続的に幹部が確認する場として、「CSR推進委員会」を年2回開催しています。メンバーは、社長を委員長として、副社長、監査役、関連部の各部長で構成されます。CSR推進委員会は、年2回開催される「地球環境部会」、「安心･安全な社会実現部会」、「ユニバーサルデザインの推進部会」の上位体にあたり、それぞれの部会で審議されたCSRに関する重要なトピックに対して、活動の成果や課題、それを踏まえた今後の活動の指針などについて、報告・議論しています。全社およびグループ会社への共有として、CSR推進委員会後、グループ会社を含む幹部が参加する週次の会議体の場を活用し、各部のCSR推進のPDCAを確認し、各社社員への周知を図ることで機動的に運営しています。

また主要課題に関しては、各種委員会（CS推進委員会、災害対策委員会、コンプライアンス推進委員会、情報管理委員会など）を設置し、それぞれが定期的に会合を開いて体系的・網羅的なCSRを推進しています。

●ドコモのCSR推進体制

CSR推進委員会メンバー

- 社長
- 副社長
- 監査役
- コンシューマ営業担当常務
- R&Dイノベーション本部長
- R&D戦略部長
- スマートライフビジネス本部長
- ネットワーク部長
- プロモーション部長
- 法人事業部長
- 経営企画部長
- 人事部長
- 総務部長
- 財務部長
- 広報部長
- CSR部長

※ 必要に応じて関連室部長等を招集

各会議を通じて、社内外へ共有

CSR推進委員会
（委員長：社長　年2回開催）

地球環境部会
（年2回開催）
4つの専門部会を設置し、地球環境保全を目的に、中長期的な課題に向けて積極的に取組んでいます。

- 設備の省エネ部会
- 研究開発による省エネ部会
- オフィスの省エネ部会
- お客様チャネルの省資源化部会

（専門部会は、年2回以上開催）

安心・安全な社会実現部会
（年2回開催）
スマートフォン時代が本格化した現在、「ドコモのスマートフォン＝安心・安全」と実感していただくための取組みとその実現に向けた調査活動などを行っています。

ユニバーサルデザインの推進部会
（年2回開催）
すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、「ドコモ・ハーティスタイル」と名付けた活動を推進しています。

災害対策委員会	人権啓発推進委員会	内部統制委員会
端末対策委員会	コンプライアンス推進委員会	情報管理委員会
CS推進委員会	危機管理委員会	Win-d（女性役職者によるWG）

（2015年3月現在）

●部会ごとにPDCAサイクルを実践

　各部会にて、年度のアクションプランを作り、5月のCSR推進委員会にて進捗と計画を報告しています。この計画に基づき、各組織にてCSRを推進していきます。各部会にて以下の観点でPDCAを実践しています。

地球環境部会

大きく以下の4つの領域で部会を設けて取組んでいます。

- 設備の省エネ部会
  安定した通信品質を担保しながら環境負荷を低減
- 研究開発による省エネ部会
  新たな技術を用いて、通信設備・端末における環境負荷を低減
- オフィスの省エネ部会
  オフィスにおける省電力・紙資源の効率化
- お客様チャネルの省資源化部会
  販売促進ツールに使用する紙資源の効率化

安心・安全な社会実現部会

大きく以下の課題について、進捗状況をモニタリングしています。

- 青少年がスマートフォンを利用する際のリスク低減（Wi−Fi利用時を含むフィルタリングサービス等）
- 社会課題となっている「歩きスマホ」へのサービス面からのアプローチ
- スマートフォン・携帯電話を使用した犯罪などを防ぐサービスの検討

ユニバーサルデザインの推進部会

ドコモショップ、端末、アプリ、料金体系を担当業務とするメンバーが参加して情報を共有し、大きく以下の取組み計画に対する実績、進捗を把握しています。

- ドコモショップのバリアフリー化
- シニア・障がいのある方に安心・安全にご利用いただける端末の開発・サービスの検討

経営層および社員へのCSR意識の浸透

　ドコモではCSR推進の一環として、社外の有識者を招き経営幹部を対象としたセミナーを開催しています。2014年10月に「CSR・コンプライアンス　トップ層セミナー」を実施し、ドコモおよびドコモグループの経営層、組織長約150名が参加しました。講師に川北秀人氏（IIHOE人と組織と地球のための国際研究所代表）を招き、社会的課題に対する企業の取組み、事業運営のあり方をテーマにさまざまな事例を紹介し、ドコモグループにおける社会的責任や今後取組むべき課題について経営層が考える場となりました。

　CSRの改善・向上には、その重要性についての認識の共有が不可欠であることから、今後もドコモでは、経営層を含めたすべての社員を対象にCSR意識の浸透を図るこうした取組みを継続していきます。

当日のセミナーの様子

ステークホルダー・エンゲージメント

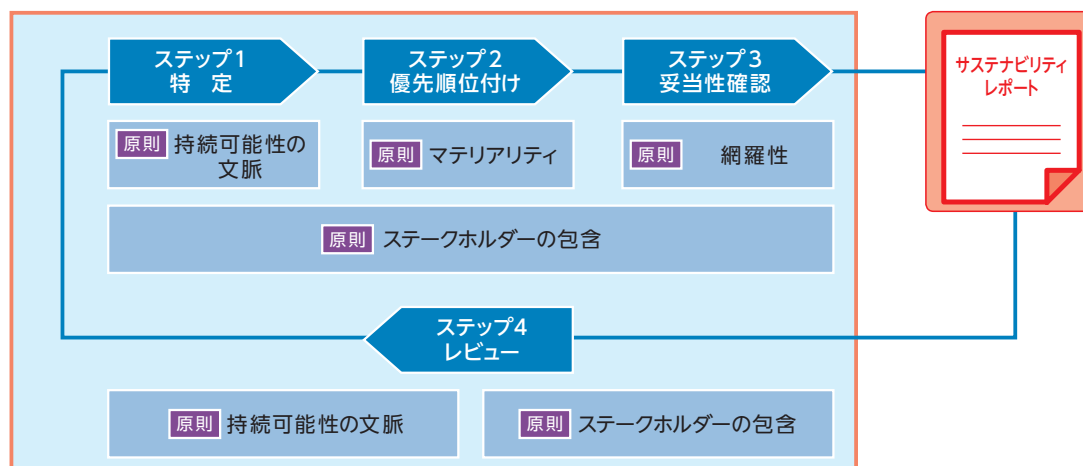
ドコモは、ビジネスの遂行に関わるさまざまなステークホルダーと強い関係を持っています。それぞれのステークホルダーとの関係性・そこにある課題などを踏まえ適切にエンゲージメントを実施することが、事業の持続可能性を高めるためにも不可欠です。

ドコモにおけるビジネス環境を踏まえた、特に重要なステークホルダーは以下の通りです。

ステークホルダー	定義・基準	参画	主要テーマ	実施事項
お客様 （キッズ・シニア含む）	ご契約いただいている 個人のお客様	ショップ窓口、インフォメーションセンター、お客様相談室、アンケート、マーケティング調査	お客様満足、 安心・安全な通信環境の提供	情報セキュリティ、製品、 アプリ・サービス提供
法人顧客	ご契約いただいている 法人のお客様	ソリューション提供、衛星電話・船舶電話等特定回線	お客様満足、 安心・安全な通信環境の提供	情報セキュリティ、 M2Mサービス
行政機関	通信行政等、ドコモの事業に関連する許認可などに関わる行政機関や地方自治体	協議、意見交換	関連法令の順守	各種規制や規制緩和への提言
株主・投資家	ドコモの株式を直接・間接的に保有する株主・投資機関。またその判断に影響を及ぼす投資機関	株主総会、決算説明会、IRサイト、アニュアルレポート、IR部による対応など	適正な成長、適正なインカムゲイン・キャピタルゲインの提供	配当性向明確化
金融機関	事業に関連する金融機関	決済業務における連携	公正な取引	料金収納、 お取引先との決済業務
お取引先 （通信関連メーカー）	通信施設・設備、端末等通信事業に関わるメーカーおよび施工に関わるお取引先	意見交換会、業務改善会議、 CSR調達説明会	公正・透明な取引	CSR調達
お取引先 （コンテンツプロバイダー）	ドコモが提供するサービスに関係するシステム、アプリケーションなどに関わるお取引先	意見交換会、業務改善会議	公正・透明な取引	コンテンツの制作・改善
お取引先（販売代理店）	ドコモショップなど販売・契約窓口となるお取引先	スタッフ研修、社長キャラバン、支店スタッフによるルートセールス活動、代理店との意見交換会	公正・透明な取引	情報交換
通信業界	関連法規制等の協議、公正な競争などに関わる業界団体、同業他社	審議会、業界団体会合	公正な競争	情報交換
社員	ドコモグループに関わる労働者全般	経営幹部との意見交換会、イントラネット、各種カウンセリング、相談窓口、労使協議	雇用の確保・継続、適正・透明な評価、労働環境の整備、労使協議	安心・安全な労働環境の提供
NPO・NGO	ドコモの社会・環境面施策に関わるNPO/NGO、市民団体など	意見交換会、助成、冊子発行	持続可能な社会実現のための協業	情報交換
地球環境	人類の存在基盤となる地球環境全般	「SMART for GREEN 2020」	環境負荷の低減	エネルギーの有効活用
地域社会	ドコモの提供するサービスによる影響が関連する地域社会全般	意見交換会、助成、冊子発行、スマホ・ケータイ安全教室、子どもの環境教育施策の協働	地域の安全、 適正な発展への協働	地域コミュニティとの対話

● ドコモのステークホルダーと対話の機会

重要性分析

ドコモの事業環境を踏まえ、社内状況、外部関連状況などを環境・社会・ガバナンス（ESG）の側面から検討し、GRIガイドライン第4版で示されるプロセスをベースに重要性分析（マテリアリティ）とそのバウンダリーを特定しました。

●ステップ1：特定

GRIガイドライン第4版で示される、「持続可能性の文脈の原則」および「ステークホルダーの包含の原則」に基づき、46の側面（アスペクト）をベースに、これにICT業界として「イノベーション」を加えた47の関連テーマを対象として特定しました。

●ステップ2：優先順位付け

47の関連テーマに対して、2つの観点で優先順位付けを行いました。

ステークホルダーにとっての優先順位付け

DJSI2014、ISO26000、FTSE、グローバルコンパクト（Advanced COP）、EICC（電子業界CSRアライアンス行動規範）、GSMA、OECD多国籍企業行動指針、世界経済フォーラムによる「グローバルリスク報告書 2015」、その他、同業他社の分析によりICT業界に求められる課題を広く把握し、ステークホルダーにとっての優先度を決定しました。

ドコモにとっての優先順位付け

これまで実施していたCSRに関連するマテリアリティ特定を再検証し、リスク側面についてはリスクマネジメントにて行っているリスク特定を考慮し、機会側面に関しては、中期経営計画を踏まえ、新事業領域などを含む以下のビジネスシーンを想定して47の関連テーマへの影響度を検討しました。このリスク側面と機会側面を総合し、ドコモグループにとっての優先度を特定しました。

●想定したビジネスシーン

- 側面ごとの影響検討：経済側面、環境側面、社会側面
- 事業運営上の影響検討：ネットワーク、デバイス、料金・サービス
- 事業領域ごとの影響検討：メディア、コマース、金融、ヘルスケア、環境
- CSR課題における影響検討：安心・安全、教育、IoT、気候変動、少子高齢化、格差

●ステップ3：妥当性確認

　第三者による妥当性の確認やCSR推進委員会での社長以下幹部による議論を経て、47の関連テーマを以下のように位置づけました。

●ドコモ重要性分析

この重要性分析の結果から、いずれも優先度の高い15の関連テーマを抽出し、類似する以下の関連テーマをまとめることで、14の関連テーマをドコモグループの「マテリアルな側面」と特定しています。

- 「経済的パフォーマンス」と「間接的な経済影響」は「経済パフォーマンス」としてまとめています。
- 人権を含むサプライヤー評価は、他のサプライヤー関連項目と統合し「サプライヤーに関わること」としてまとめています。

カテゴリ	マテリアルな側面	側面がマテリアルである理由
経　済		
	経済的パフォーマンス	創出・分配する経済的価値の適正性、納税も含めた各ステークホルダーへの配分の適正性
	サプライヤーに関わること	バリューチェーンによる価値創造およびサプライヤーにおける諸課題の解決
	イノベーション	ICTに関連するイノベーションを通じた利便性・生産性の向上、課題解決
環　境		
	必要なエネルギーに関わること	基地局使用電力等といった環境への負荷を認識したうえでの電力使用量の削減
	輸送・移動に伴う環境への影響に関わること	製品輸送やネットワーク構築に伴う輸送や移動負荷
労働慣行とディーセント・ワーク		
	直接・間接的な雇用に関わること	ドコモにとって重要なステークホルダーであり、雇用を守る社会的責任の大きさ
	社員などへの研修・教育に関わること	ドコモにとって重要なステークホルダーである社員および関係者の能力向上は企業の品質向上および成長の柱
人　権		
	事業および事業に影響する差別に関わること	事業に関連するあらゆる活動において影響する人権への配慮の重要性
社　会		
	地域コミュニティにおける課題への影響に関わること	基地局やインフラ設置やコミュニティ・コミュニケーションにおける影響の大きさ
	法規制や慣習等への影響に関わること	法規制順守の重視、レピュテーションリスクの軽減
製品責任		
	製品・サービスによる顧客の安全衛生に関わること	事業活動によるお客様や社会への影響の大きさを認識し、製品やサービスを提供する企業としての社会的責任
	提供する製品・サービスの注意周知に関わること	法規制への対応に加え、製品やサービスを提供する企業としての社会的責任
	マーケティングなどの社会への広報における環境・社会影響に関わること	事業活動によるお客様や社会への影響の大きさを認識し、製品やサービスを提供する企業としての社会的責任
	顧客プライバシーに関わること	ビッグデータ取り扱いなどもあり、ネットワーク時代においては悪用されるリスクの高さ

●バウンダリー

　ドコモおよび業務委託型子会社12社での通信事業が主要なビジネスとなるため、ドコモおよび業務委託型子会社12社を最重要のバウンダリーとし、当該組織外のバウンダリーにおける事業規模は極めて小さいため、部分的な開示にとどめています。

　なお、組織外のバウンダリーについては、通信事業を遂行するにあたり通信施設・設備のメーカー・建設・施工・運営事業者、端末メーカーに関わるサプライチェーンが重要となります。このサプライチェーンでは、主に日本、アメリカ、韓国、中国などに拠点があり、それら組織外のサプライチェーンにおいて調達方針やCSRの考え方を理解していただくため、「CSRサプライチェーン推進ガイドライン」を制定し、CSRに関する課題の共有を図っています。

CSRに関する目標・実績

取組み項目		2014年度		2015年度
		目標	実績	目標
消費者課題				
お客様満足	・サービス・サポートの充実 ・お客様とのコミュニケーション ・わかりやすい料金体系整備 ・正確でわかりやすい広告表示 ・お客様満足度向上のための研究開発 ・製品・サービスのハーティスタイル ・お客様窓口のハーティスタイル	・スマートフォンをお使いのお客様の満足度向上を図り、お客様満足度全体でNo.1の評価を取得 ・医療・健康、環境・エコロジーなどの分野で「ソーシャルサポートサービス」を展開 ・「スマートライフのパートナー」として社会的課題を解決するサービスを展開 ・よりご利用しやすい料金施策を提供	・光ブロードバンドサービス「ドコモ光」を提供 ・新料金プラン「カケホーダイ&パケあえる」を提供 ・従来の通話よりも高品質で安定した音声通話サービス「VoLTE」を国内事業者として初めて提供開始	・移動通信と固定通信とを組み合わせた新たな付加価値の提供 ・医療・健康、環境・エコロジーなどの分野で「ソーシャルサポートサービス」を展開 ・「スマートライフのパートナー」として社会的課題を解決するサービスを展開 ・よりご利用しやすい料金施策を提供
ユニバーサルデザイン		・障がいのあるお客様へユニバーサルデザインに配慮した製品・サービスや、らくらくホンシリーズやスマートフォンの便利な使い方、役に立つ機能等の紹介	・「らくらくホン8」、「らくらくホンベーシック4」を発売 ・お役立ち講座を65回開催（2015年度よりハーティ講座に名称変更）	・障がいのあるお客様へユニバーサルデザインに配慮した製品・サービスや、らくらくホンシリーズやスマートフォンの便利な使い方、役に立つ機能等の紹介
製品・サービス品質	・通信エリアの改善・拡大 ・通信の安定確保 ・製品品質の保証 ・災害時への備え	・通信エリアに対するお客様の声への対応を継続して実施	・通信エリアに対するお客様の声への訪問等による対応を実施 ・LTEサービスの更なる高速化・大容量化を実現する通信技術「キャリアアグリゲーション」や「高度化C-RAN」等に対応したLTE-Advancedを使用し、受信時最大225Mbpsの通信サービスを「PREMIUM 4GTM」として提供開始	・通信エリアに対するお客様の声への対応を継続して実施
災害対策		・激甚災害に対する備え ・局地的な自然災害にも迅速に対処する対応力強化 ・防災訓練のバリエーション拡張と訓練繰り返し実施による災害対応力の更なる向上 ・関連省庁・自治体・関係団体との更なる 連携強化	・総合防災訓練を実施 ・「災害用音声お届けサービス」の携帯電話・PHS事業者6社による相互利用を開始 ・毎月5日・15日などに災害用伝言板・災害用音声お届けサービスの体験サービスを実施	・激甚災害に対する備え ・局地的な自然災害にも迅速に対処する対応力強化 ・防災訓練のバリエーション拡張と訓練繰り返し実施による災害対応力の更なる向上 ・関連省庁・自治体・関係団体との更なる連携強化
安心・安全	・子どもたちへの配慮 ・シニア層への配慮 ・迷惑メール・電話への対応 ・マナーへの配慮 ・不正利用の防止 ・情報セキュリティの確保 ・電波の安全性への配慮 ・子どもの安全を守る製品・サービスの開発 ・将来を見据えた研究開発	・「スマホ・ケータイ安全教室」を全国の小中高校（3万校）の10%以上で実施 ・環境の変化に応じて「スマホ・ケータイ安全教室」教材を改訂 ・お客様により安心してスマートフォンをご利用いただくために、危険サイト（フィッシング詐欺サイト、ウイルス配布サイトなど）対策サービスを提供 ・歩きスマホ撲滅に向けた注意喚起を実施 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続	・「スマホ・ケータイ安全教室」を約7,000回実施 ・他社が提供するWi-Fiを利用したインターネットアクセスにもフィルタリングを適用 ・子どもの歩行中のスマートフォン操作等による事故防止に向けた「歩きスマホ防止機能」の提供を開始 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続	・「スマホ・ケータイ安全教室」の実施規模は前年度同水準 ・環境の変化に応じて「スマホ・ケータイ安全教室」教材を改訂 ・お客様により安心してスマートフォンをご利用いただくために、危険サイト（フィッシング詐欺サイト、ウイルス配布サイトなど）対策サービスを提供 ・歩きスマホ撲滅に向けた注意喚起を実施 ・電波の安全性について、国内外の研究動向の把握および研究活動への参画を継続

取組み項目		2014年度 目標	2014年度 実績	2015年度 目標
環境				
ネットワーク設備	・地球温暖化の防止 ・省資源・廃棄物の削減 ・環境配慮型携帯電話の開発 ・環境マネジメントシステム ・お客様とのコミュニケーション ・環境法規制の順守 ・グリーン調達の推進 ・植林活動の推進 ・環境貢献活動	・高効率・低消費電力装置を積極導入 ・環境に優れた新技術を導入	・高効率・低消費電力装置を積極導入 ・環境負荷の低いソーラーパネルの電力と夜間電力で運用可能な「グリーン基地局」を推進	・高効率・低消費電力装置を積極導入 ・環境に優れた新技術を導入
お客様チャネル		・カタログ類の倉庫廃棄率を7%以下とする ・使用済み携帯電話を380万台以上回収(リユースを目的とした回収台数含む)	・カタログ類の倉庫廃棄率を5.8%に削減 ・使用済み携帯電話を約360万台回収(リユースを目的とした回収台数含む)	・店頭ツールの作成重量を全社で8,800トン以下にする。 ・使用済み携帯電話を380万台以上回収(リユースを目的とした回収台数含む)
マネジメント		・オフィス事務用紙使用量を対前年比6.0%削減 ・LED照明の導入を推進 ・オフィス廃棄物の最終処分率の低減及び総量の削減	・オフィス事務用使用量対前年比6.3%削減 ・自社ビル・ドコモショップのLED化を実施 ・オフィス廃棄物最終処分率対前年比1.1%改善	・オフィス事務用紙使用量対前年比6.0%削減の継続 ・LED照明の導入の継続 ・オフィス廃棄物の最終処分率の低減及び総量の削減の継続
社外との連携		・「ドコモの森」での森林整備活動を継続	「ドコモの森」での森林整備活動を継続	「ドコモの森」での森林整備活動を継続
コミュニティへの参画及びコミュニティへの発展				
社会貢献	・子どもを支援する活動 ・社会福祉活動 ・国際貢献活動 ・お客様とともに進める社会貢献活動 ・モバイル・コミュニケーション・ファンド	・「青少年スポーツ教室」を通じて、健全な青少年の育成に貢献(サッカー教室、野球教室、ラグビー教室など) ・東日本大震災被災地復興支援として被災地での社員ボランティア活動を推進 ・「エコキャップ活動」を推進 ・お客様が参加できる災害被災地支援募金活動を推進 ・モバイル・コミュニケーション・ファンドによる社会貢献活動を継続	・サッカー、野球、ラグビーなどの「青少年スポーツ教室」を実施 ・「被災地支援チャリティサイト」を開設(中国雲南省地震、中国地方大雨災害、エボラ出血熱、バヌアツサイクロン) ・被災地での社員ボランティア活動を実施(参加者数：全9回128名) ・「エコキャップ活動」に参加 ・モバイル・コミュニケーション・ファンドが学術・福祉・子どもの育成・地球環境保護に関する支援事業を展開(118団体を支援、アジアからの留学生42名に奨学金を支給、ドコモ・モバイル・サイエンス賞を4件授与)	・「青少年スポーツ教室」等を通じて、健全な青少年の育成に貢献(サッカー教室、ラグビー教室、野球教室など) ・東日本大震災被災地支援として被災地でのボランティア活動は継続するが、ドコモならではのスマートライフ領域を活用した取組みに進化 ・「エコキャップ活動」を継続 ・お客様が参加できる災害被災地支援募金活動(チャリティサイト)を災害発生後に可能な限り早期に立ち上げ ・モバイル・コミュニケーション・ファンドによる社会貢献活動を継続
人権／労働慣行				
人権啓発活動	—	・人権に関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開	・コンプライアンス・人権啓発研修を実施 ・NTTグループ共通人権研修を実施	・人権に関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開
ダイバーシティ		・女性のキャリア開発支援に関連した研修を実施 ・HP等を利用した幹部メッセージ等の発信	・階層別に適正な女性キャリア開発支援を行えるように充実を図り、幹部との対話会や研修、ダイバーシティフォーラムなどの取組みを実施 ・女性管理職比率を2012年度末の倍増となる5.0%到達、女性役員の登用10名以上(グループ会社含む)を設定、公表 ・トップコミットメント強化として、ダイバーシティに関する幹部メッセージを毎月発信	・女性活躍推進によるキャリア形成の意識向上(女性管理者比率目標達成に向けた取組み) ・男性社員の育児参画への取組み強化
ワークライフバランス		・全社員を対象とした研修(eラーニング含む)を実施	・ダイバーシティの推進、定着を目的にダイバーシティ eラーニング［本気で仕事を見直すために］とダイバーシティ意識調査を実施	・働き方改革に向けた取組み強化
人材育成		・組織間・社員間のコミュニケーションを活性化	・経営者が社員の声を聞くキャラバンを実施	・グループ一体で、事業の動向、社員の状況に合わせた人材育成を実施
公正な事業慣行				
サプライヤー、ドコモショップなどとの関わり	・スタッフの能力開発の支援 ・スタッフとのコミュニケーション ・公平・公正な取引の推進	・ドコモショップスタッフの商品やサービスに関するスキル向上や資格取得を支援する研修を充実 ・「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づくCSR調達を実施	・ドコモショップスタッフ向け研修を継続実施 ・「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づくCSR調達を実施	・ドコモショップスタッフの商品やサービスに関するスキル向上や資格取得を支援する研修を充実 ・「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づくCSR調達を実施
組織統治				
コーポレート・ガバナンス体制 コンプライアンス 情報セキュリティ	—	・コンプライアンスに関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開 ・全社員対象とした情報セキュリティのeラーニングを実施し、延べ受講者数45,000人以上をめざす	・経営トップ層を対象としたコンプライアンスセミナー・コンプライアンスリーダー向け研修を実施 ・「インサイダー取引防止eラーニング研修」を実施 ・コンプライアンス・人権に関して定期的に情報を発信 ・「世界人権デー」「人権週間」に合わせて、副社長が啓発メッセージを発信 ・情報セキュリティ研修では約47,500名が受講、さらにセキュリティニュースを毎月発行し、セキュリティに関する注意喚起を継続実施	・コンプライアンスに関する意識調査結果などを踏まえた各種施策を展開 ・全社員対象とした情報セキュリティのeラーニングを実施し、延べ受講者数45,000人以上をめざす

04 マネジメント

ドコモでは、「お客様の視点に立った経営の推進」、「健全かつ効率的な業務執行の実施」を重視し、企業価値を高めていくために、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることで、経営の迅速性、透明性、健全性を確保するよう取組んでいます。

コーポレート・ガバナンス

基本的な考え方

ドコモは、「新しいコミュニケーション文化の世界を創造する」という企業理念のもと、「FOMA」および「Xi」（クロッシィ）サービスの普及拡大を基本にコアビジネスの充実強化を図るとともに、お客様の生活やビジネスに役に立つサービスの提供を通じてモバイルマルチメディアを推進していくことで、活力ある豊かな社会の実現に貢献し、株主の皆様やお客様から高い信頼と評価を得られるよう、企業価値の最大化を図ることを経営の基本方針としています。

ドコモでは、継続的に企業価値を高めていくためにはコーポレート・ガバナンスを有効に機能させることが肝要であると認識し、経営のスピード向上と監査・統制機能の強化を両立しうるガバナンス体制を構築するとともに、ステークホルダーとのコミュニケーションを強化し、経営の迅速性、透明性、健全性を確保するよう取組んでいます。

コーポレート・ガバナンス体制の概要

ドコモは、主要事業としている携帯電話事業において、その市場拡大に伴い携帯電話が重要な社会インフラとしての役割を果たしていることを鑑み、経営資源を有効活用して継続的かつ安定的な事業運営を実現する観点では取締役が重要な業務執行に関与することが望ましいと考えていること、また経営の健全性・効率性の確保の観点では業務執行者を兼務する取締役による相互監視、監査役による経営の監査を行う体制が望ましいと考えていることから、取締役会と監査役・監査役会によるコーポレート・ガバナンス体制を採用し、さらなる経営の監督・監査の強化を目的として社外取締役・社外監査役を選任しています。

加えて、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能のさらなる強化を目的として執行役員制度を導入し、経営環境の変化へ迅速に対応する体制を整備しています。

ドコモは、これらの取組みを通じ、経営のスピード向上を図りつつ、継続的で安定的な事業運営の実現と、監査・統制機能の強化を両立しうるコーポレート・ガバナンス体制を構築しています。

また、取締役会の業務執行の決定権限の一部を代表取締役および執行役員等へ委譲することにより、責任ある執行役員等による機動的な業務執行を可能としています。さらに、取締役の半数以上が執行役員を兼務することにより、業務執行における取締役相互の監視機能を有効に働かせ、経営監督機能の充実を図っています。

なお、各機関等の構成は、取締役会14名（男性14名、女性0名）、監査役会5名（男性4名、女性1名）、執行役員27名（男性27名、女性0名、取締役との兼職8名）となっています。（2015年6月末現在）

●ドコモ　コーポレート・ガバナンス体制

(2015年6月末現在)

業務執行および監査体制

取締役会は、社外取締役2名（うち1名は株式会社東京証券取引所が定める独立性に関する判断基準に準拠）を含む計14名の取締役で構成され、原則毎月1回の定期開催と必要に応じた臨時開催により、経営に関する重要事項について意思決定を行います。任期は1期2年となります。また、取締役会は、業務執行者を兼務する取締役からその執行状況の報告を随時受け、経営の監督を行っています。取締役が特別の利害を有する提案、取決めまたは契約に係る取締役の議決権について、定款に規定した条項はありませんが、このような事項に関する取締役会の決議において議決権を行使できないものとする会社法に則り運営しています。業務執行に関する重要事項については、代表取締役社長、代表取締役副社長、常務執行役員および常勤監査役等で構成される経営会議を設置し、原則毎週定例日の開催と必要に応じた臨時開催により、社長による機動的で迅速な意思決定を可能としています。また、代表取締役社長のもと、内部統制委員会を設置し、随時、委員会を開催し、業務執行の最高責任者自らが、内部統制の整備を総括しています。

監査役会は、社外監査役4名（うち2名は株式会社東京証券取引所が定める独立性に関する判断基準に準拠）を含む計5名の監査役で構成され、原則毎月1回開催し、監査の方針・計画・方法その他監査に関する重要な事項についての意思決定を行っています。各監査役は、監査役会で決定された監査方針および監査計画等に基づき、取締役会等重要な会議に出席するほか取締役等からの報告聴取、重要な文書等の調査、本社および主要な事業所ならびに子会社の実地調査等により取締役の職務執行状況の監査を適宜実施し、監査実施状況を監査役会へ報告しています。また、子会社の監査役との意思疎通および情報の交換等を図るほか、内部監査部門および会計監査人とは定期的に監査計画や監査結果についての情報交換を図り連係を密にすることにより、監査の実効性を確保しています。なお、監査役の任期は1期4年です。

社外取締役および社外監査役

ドコモの社外取締役2名および社外監査役4名の氏名と選任理由は以下の通りです。

社外取締役	選任理由
村上 輝康氏（独立役員）	企業経営および情報産業に関する豊富な経験、知見を有していることから、業務執行の監督機能の強化と幅広い見地からの経営的視点を取り入れることを期待し、同氏を選任しています。
中村 卓司氏	長年にわたり電気通信事業に関する職務に携わっており、その経歴を通じて培った幅広い経験、知見を有していることから、業務執行の監督機能の強化を期待し、同氏を選任しています。

社外監査役	選任理由
塩塚 直人氏	企業経営の経験を有しているとともに、株式会社エヌ・ティ・ティ・データの財務部門の経験があり、財務及び会計に関する相当程度の知見を有しており、その職歴、見識に基づく社外監査役としての取締役の職務執行に対して独立した監査を期待し、同氏を選任しています。
沖原 俊宗氏	長年にわたり、電気通信事業に関する職務に携わるとともに、企業経営の経験を有しており、その経歴を通じて培った幅広い経験、知見に基づく、社外監査役としての取締役の職務執行に対して独立した監査を期待し、同氏を選任しています。
川瀧　豊氏（独立役員）	長年にわたり、会計検査院の職務に携わり、その職歴を通じて培った専門家としての経験、見識からの視点に基づく社外監査役としての取締役の職務執行に対して独立した監査を期待し、同氏を選任しています。
辻山 栄子氏（独立役員）	公認会計士資格を有するとともに、長年にわたる大学教授としての経験および企業の社外役員としての経験を通じて培った、財務および会計に関する高い見識からの視点に基づく取締役の職務執行に対して独立した監査を期待し、同氏を選任しています。

（2015年6月末現在）

ドコモは、現時点において、社外取締役および社外監査役を選任するための当社からの独立性に関する一律の基準は定めていませんが、株式会社東京証券取引所の有価証券上場規程第436条の2の規程に基づき、独立役員を１名以上確保することとしています。ドコモは、当社が独立役員として指定する社外取締役および社外監査役の選任に際しては、同取引所が定める独立性に関する判断基準（「上場管理等に関するガイドライン」III5.（3）の2）に従っています。当社は、社外取締役 村上 輝康氏、社外監査役 川瀧 豊氏および辻山栄子氏を同取引所の定めに基づく独立役員に指定しています。

役員の多様性

多様な経歴、さまざまな価値を持つ人たちが力を発揮できる労働環境を創生することによって社員の多様性を促進することは、ドコモにとって重要な経営目標です。ドコモでは、監査役として女性1名が選任されています。

また、メンバーの選任については、以下の観点からも多様性を持たせています。

- 各メンバーの以前の職歴や業績の観点から経済、環境、社会的課題や専門知識、経験があることを確認したうえで選任している。
- 取締役会のメンバーの選任は株主総会によって承認される。
- 株主以外のステークホルダーの関与については、社外の多様な有識者から構成されるアドバイザリーボードから意見や助言を受け、最高統治機関の規範として反映している。

役員報酬に関する方針

取締役および監査役への報酬総額の上限とその変更については株主総会での承認をもって決定され、取締役の報酬などに関する事項については、取締役会にて決定しています。

取締役の報酬などは、月額報酬と賞与から構成されており、月額報酬は役位ごとの役割や責任の大きさなどに基づき支給しています。賞与は、当期の会社業績などを勘案し支給しています。また、中長期の業績を

反映する観点から、月額報酬の一定額以上を拠出し役員持株会を通じて自社株式を購入し、購入した株式は在任期間中、そのすべてを保有しています。なお、組織の重要拠点である日本の取締役一人当たりの報酬と社員一人あたりの報酬比率は、3.5：1です。（取締役報酬総額の人数割とドコモ単体の平均給与額の比率。2014年度）

監査役については、監査役間の協議にて決定しており、高い独立性の確保の観点から、業績との連動は行わず、月額報酬のみを支給しています。

いずれの役員報酬についても、報酬コンサルタントや独立法律顧問およびその他のアドバイザーの使用に関する手続き上および開示上の要件はありません。

●取締役及び監査役の報酬等の総額

区　分	人　数	報酬等の総額
取　締　役	21名	524百万円
監　査　役	7名	129百万円
合　　　計	28名	654百万円

※1 取締役及び監査役の報酬額については、2006年6月20日開催の第15回定時株主総会において、取締役の報酬額を年額6億円以内、監査役の報酬額を年額1億5千万円以内と決議しています。
※2 上記には、2014年6月19日開催の第23回定時株主総会終結の時をもって退任した取締役7名及び監査役2名を含んでいます。
※3 取締役の報酬等の総額には、当期に係る役員賞与98百万円を含んでいます。

親会社との関係

ドコモの親会社である日本電信電話株式会社（NTT）を中心とする企業グループは、地域通信事業、長距離・国際通信事業、移動通信事業およびデータ通信事業を主な事業内容としています。

2015年3月31日現在、NTTはドコモの議決権を66.65%所有しており、多数株主としての権利行使を通じて、ドコモの経営判断に影響を及ぼしうる立場にありますが、ドコモの事業展開にあたっては、独自の意思決定に基づき、自ら経営責任を持ち事業経営を行っています。（なお、NTTの株式について、32.59%を財務大臣が保有しています）

関連委員会の機能

ドコモは、経営の中にCSRを組み込むとともに、経営戦略や社会の要請・変化を踏まえて、常にCSRの推進体制を見直し、CSRの継続的な改善・向上に努めています。

経営層が参加する定例全国会議においては、各組織から報告されたCSR推進の実施状況や課題について議論しています。また、CSR推進のPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを確実に回していくために、CSRに特化して議論を行う「CSR推進委員会」を設置しています。

経営層へのサステナビリティ課題共有

ドコモではCSR推進委員会にて、サステナビリティ（持続可能性）に関する課題に対して、社長をはじめとした経営層での認識の共有と対策に関する議論を行っています。またサステナビリティレポートに関しては、社長を委員長とするCSR推進委員会での審議を経たのちに、CSR報告書の制作を任命された担当幹部の最終確認を経て発行しています。CSR推進委員会のメンバーは、環境・社会・ガバナンス（ESG）について職責を有する取締役や監査役、ESGに関連する部門長により構成され、CSR推進委員会で協議した課題等は、CSR部門によりボードメンバーが参加する経営会議に報告する仕組みとしています。ステークホルダーからドコモに対するご意見、ご要望等については、ステークホルダーごとに担当する主管部門にて情報を把握・収集し必要に応じて対話を行っています。その内容については、経営会議で共有する仕組みとしています。

アドバイザリーボード

●アドバイザリーボードを設置し、意見や提案を事業活動に反映

ドコモでは、各界有識者の方々からドコモの経営全般について客観的なご意見やご提案をいただく場として「第8期アドバイザリーボード」を、2013年10月に設置しました。なお、本取組みは1999年2月より継続的に実施しています。各界有識者の方々から経営課題等について客観的なご意見やご提案をいただき、ドコモの事業運営に反映しています。

設置期間等

- **設置期間:** 2013年10月～2015年9月(予定)
- **開催頻度:** 年4回

アドバイザリーボードメンバー（2014年7月現在）

● アドバイザリーボード議長(敬称略)

- 西室 泰三（日本郵政株式会社 取締役兼代表執行役社長）（株式会社東芝 相談役）

● アドバイザリーボードメンバー（敬称略／五十音順）

- 伊藤 元重
（東京大学大学院 経済学研究科教授）
（総合研究開発機構 理事長）
- 菊地 伸
（森・濱田松本法律事務所 パートナー弁護士）
- 幸田 真音（作家）
- 新宅 正明
（公益財団法人 スペシャルオリンピックス日本 副理事長）
- 寺島 実郎
（一般財団法人 日本総合研究所 理事長）
（多摩大学 学長）
- 宮原 秀夫（大阪大学 名誉教授）

● ドコモメンバー

- 加藤 薰(代表取締役社長)
- 吉澤 和弘(代表取締役副社長)
- 坂井 義清(代表取締役副社長)
- 寺﨑 明(代表取締役副社長)
- 阿佐美 弘恭(取締役常務執行役員)

●米国アドバイザリーボードを設置

ドコモでは、海外の有識者の方々からドコモの経営全般について客観的なご意見やご提案をいただく場として「第7期米国アドバイザリーボード」を2013年10月に設置しました。なお、本取組みは2000年12月より継続的に実施しています。

第7期米国アドバイザリーボードでは、毎回参加いただくボードメンバーとしてWiley Rein法律事務所のパートナーであり、元米国国務省情報通信担当大使のデイビット・グロス氏に議長を務めていただくほか、戦略国際問題研究所政治経済部長のマシュー・グッドマン氏をお迎えしています。さらに、各回の議題について専門的なご意見をいただくため、その分野の専門家をゲストに招き、有意義な議論をめざします。

目　的

ドコモは、生活・ビジネスに密着したサービスによりお客様の利便向上を図るとともに、良き企業市民として社会に対する責任を果たし、新しいコミュニケーション文化を創造する企業として持続的に発展し社会とともに成長するためには、グローバルかつ幅広い視点からの経営判断が不可欠と考えています。このため、第6期に引き続き、海外の有識者からなる第7期米国アドバイザリーボードを設置し、そこでいただくさまざまな情報・ご意見を今後の事業運営に反映しています。

概　要

- **設置期間:** 2013年10月～2015年9月(予定)
- **開催頻度:** 年2回(予定)

米国アドバイザリーボードメンバー

● ボードメンバー

- デイビット・グロス氏（議長）：Wiley Rein法律事務所のパートナー　元米国国務省情報通信担当大使
- マシュー・グッドマン氏：戦略国際問題研究所（CSIS）政治経済部長

● ゲストメンバー

ボードメンバーに加えて、より専門的なご意見をいただくため、その分野の専門家をゲストメンバーとしてお招きしています。

〈第1回ゲストメンバー（敬称略）〉
- ローレント・デスマングレス氏：ボストンコンサルティンググループ　パートナー＆マネージングディレクター

〈第2回ゲストメンバー（敬称略）〉
- エヴァン・スミス氏：Schaffer Consulting社 パートナー

〈第3回ゲストメンバー（敬称略）〉
- マーク・ローエンスタイン氏：Mobile Ecosystem社 マネージングディレクター

リスクマネジメント

リスクマネジメントの考え方

ドコモではビジネスリスクの早期発見と早期対処を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取組んでいます。自然災害、電力不足等の天災や人災、個人情報を含む業務上の機密情報の不適切な取り扱い、通信業界を取り巻く市場環境の変化や他の事業者等との競争の激化等、ドコモグループの信頼性・企業イメージが低下し、または、収入の減少やコストの増大が発生し得ることをドコモのリスクとし、可及的に予防・軽減するための対策を講じています。

リスクマネジメント体制

ドコモでは、「リスクマネジメント規程」に基づき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、代表取締役社長を委員長とする内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについては管理方針を決定し、リスクの現実化に対する適切な未然防止と発生時の迅速な対処を実施しています。

また、リスク対応の状況については、監査部による内部監査によりグループを含めたモニタリングを行い、必要に応じてフォロー調査を実施しています。各種法順守を含め、環境・社会側面に関しても、業務規程類に取り込むことで、監査対象とし、適切なモニタリングを実施しています。

また、「情報管理」「コンプライアンス」など関連する内容については、各種規程類などを整備・対応したうえ、各種委員会組織などの連携を図り、的確なリスクマネジメントの実施を図っています。

●内部統制委員会の機能

ドコモは、取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、内部統制委員会を中心として、法令等の順守徹底、業務の有効性・効率性等を確保するための体制を整備しています。全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定するのも、同委員会にて実施しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。また、ドコモにおいては、監査部が上記の有効性評価を含め、ドコモグループのリスクの最小化・企業価値の増大化に貢献することを目的に、内部監査を実施しています。

ドコモのリスクマネジメントプロセスが機能しているかを同委員会においてレビューし、PDCAサイクルの推進状況を確認しています。必要な場合には随時リスクに関するレビューを実施しています。このように、漏れのない適切な管理体制にて確実にリスク管理を行っています。

リスク特定プロセス

リスクの特定についてはまず、現状の評価に加え、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえ、新規にリスクを抽出します。その後、影響度・発生頻度などによる評価・分析を経て、全社リスクの構成リスクを抽出し、重要性評価を通じて全社リスクを特定しています。これらの全社リスクは、財務影響との関連を踏まえ、有価証券報告書などで開示している事業等のリスクにも反映しています。

近年においては、OTT※等のMVNOへの参入による市場構造の変化や移動・固定のセット割引などの料金競争激化などといった事象や消費者による「歩きスマホ」などを含めた社会的課題などもドコモとして考慮すべきリスクとして検討しています。

※ Over The Top：インターネット上で提供される Web サイト、動画や音声などのコンテンツやサービス、あるいはそれらを提供する事業者

リスク管理文化の醸成と拡大

「リスクマネジメント規程」に基づき、社長が委員長を務める内部統制委員会により、リスクの洗い出し、特定を行っています。これらのリスクを踏まえ、取締役会において最終的な経営判断を行っています。

事業リスクに関しては、社会動向を踏まえ毎年100項目程度の検討リスクのうち10%程度の更新を行っています。これにより、新興リスクなども予防的に取り込むことが可能となっています。業務ごとに対応すべき新興リスクには違いが見られ、それらについては各部署により適切に対応を行うようにしています。

特定されたリスクは、業務規程類にも取り込み、監査対象として適切なモニタリングを実施しています。社外役員を含めた役員に対しては、定期的に経営に関する研修を実施しており（役員合宿）、その中の項目としてリスクマネジメントに関する研修も実施しています。コンプライアンスに関連したリスクについては人事評価の基準に含め、コンプライアンス教育・研修などを通じ、関連リスクへの対応などを周知しながら、リスク管理文化の醸成と拡大を図っています。

個別リスクへの対応状況

●事業継続計画（BCP）への対応

災害発生時に通信ネットワークを確保することは通信事業者としての重要な責務です。ドコモは災害発生時にも事業を継続し、仮に継続できなかった場合にも短期間のうちに事業を行える状態に戻すことができるよう、「災害対策マニュアル」に社内の各組織が継続しなければならない業務を定め、全社的な事業の継続と早期サービス復旧に取組んでいます。

なお、災害対策マニュアルについては、東日本大震災の教訓から得たノウハウなどを踏まえて、随時内容を見直し、事業継続に向けた取組みの強化に努めています。

●災害発生時における社員の安全確保に注力

大規模な災害発生時においては、復旧活動にあたる社員の安全確保が重要となります。ドコモでは、「社員安否確認システム」の構築や、ビルの防災設備機能を習得する「防災講習会」などを通じて、社員の安全確保と意識向上に努めています。

●情報セキュリティの確保

ドコモでは、約6,660万件の個人・法人のお客様情報をお預かりする会社として、情報漏えい防止のためのセキュリティ対策には特に力を入れています。

そうした考えや認識のもと、副社長（Chief Privacy Officer：個人情報保護管理者・Chief Information Security Officer：情報セキュリティ管理責任者）を委員長とする「情報管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策を検討・推進するとともに、個人情報の管理・運用状況についての点検・調査も定期的に実施しています。

お客様情報を管理するシステムは、使用できる社員を最小限とし、担当者ごとに取り扱える情報を制限しています。そのうえで、システムの使用時には都度、生体認証※を必須とし、利用履歴のチェックも定期的に実施しています。さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしています。

そうした対策とともに、社員の個人情報保護に対する意識の向上を図るために、派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修を実施しています。あわせて、ドコモショップに対しては、研修を年1回以上実施するとともに、情報管理が適切になされているかを毎月確認しています。

さらに、グループ全体で毎年11月を「情報セキュリティ月間」と定め、情報セキュリティ順守の重要性を各組織で再認識するよう取組んでいます。

こういった取組みを行っていたものの、2014年9月には法人のお客様に保守運用サービスを提供するためにお預かりしていた情報が流出した疑いがあることが判明しました。

ドコモでは本件の発生を踏まえ、目的外の検索やアクセスを検出および防止するため、業務の見直しとともに、システムのセキュリティレベルの高度化を行っています。今回の事態を厳粛に受け止め、再度このような事態が発生しないよう、全社をあげて再発防止策に取組み、引き続き情報セキュリティの確保等、サービス面での安心・安全を追求していきます。

※指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうかを確認する仕組みです。

コンプライアンス

基本的な考え方

ドコモではコンプライアンス（法規や倫理の順守）が経営の基本であるととらえています。このコンプライアンス徹底のため、社員一人ひとりが「NTTドコモグループ倫理方針」を順守し、高い倫理観に根ざした行動を徹底しています。また、その実効性を高めるため、「コンプライアンス推進委員会」を中心にしたコンプライアンス推進体制を強化し、倫理法令順守に係る報告相談システム等を構築するとともに、社内各組織にコンプライアンス推進責任者を配置し、全社員に対する倫理法令順守のための教育・研修を年1回以上実施しています。また、全社員を対象としたコンプライアンス意識調査を実施し、その結果を各種施策へ反映させるなど、全社的な意識の醸成に向けた取組みを行っています。

NTTドコモグループ倫理方針

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス（法規や倫理の順守）の基本を、グループ全体で共有し、意識し徹底するために、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10カ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取組んでいます。同倫理方針は、グローバルに共有すべきものとして、英語でも作成されています。

●NTTドコモグループ倫理方針

https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html

コンプライアンス管理規程

コンプライアンス管理規程は、ドコモが企業としての社会的責任の視点から取組む、法令順守や企業倫理確立のための活動を推進するうえで基準となる事項について定めたものです。当規程は、役員、社員（雇用関係にあるすべての者を含む）および派遣労働者に適用されます。

コンプライアンス管理体制

ドコモでは「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための取組み状況と活動状況の把握に取組んでいます。

コンプライアンス推進委員会は、社長を委員長とし、委員として、代表取締役、常務執行役員、支社長、関連部各部長、監査役の他、委員長が必要に応じて別途指名するもので構成されます。

● コンプライアンス推進体制

各組織に配置されるコンプライアンス推進責任者は、倫理法令順守のために自組織で取組もうとする実施計画を作成するとともに、自組織内の倫理法令順守状況についてモニタリングを行い、企業倫理担当役員（支社においては支社長）に提出します。

実施計画については、各組織におけるコンプライアンスリスクの把握や人権尊重の理解を深めるための取組み、組織内モニタリングにおいて確認された不適切事項に関する改善のための取組み事項等が盛り込まれ、同計画をもとにして、PDCAサイクルを実行します。また、コンプライアンス推進責任者は、自組織のリスク管理およびコンプライアンス、人権啓発の普及･推進リーダーとなる者を「リスク･コンプライアンスリーダー」（RCL）として任命し、RCLは、自組織におけるコンプライアンス、人権啓発の普及・推進のための日常的事項の実施や、コンプライアンスリスク発生時における迅速かつ適切な対応を行っています。

また、企業倫理担当役員は、コンプライアンス推進責任者より報告された計画書等について内容を精査し、必要な助言・指導を行うとともに、コンプライアンス担当および人権啓発推進担当は、全社的なコンプライアンス、人権啓発の推進はもとより、各RCLとも連携を図り個別課題への対応や各種情報交換を行うなど、組織全体でコンプライアンスに関するPDCAサイクルを効果的に実行しています。

相談・通報制度

コンプライアンス問題の未然防止や早期発見を図るために、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設けています。社外相談窓口は、弁護士事務所を通じ、相談者の匿名性を担保する目的で設置しており、ドコモグループの社員などのほか、お取引先の社員の方からの相談を受付ています（メール・手紙・FAX）。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシー（匿名性）を保護するとともに、各窓口に相談したことを理由に不利益な扱いを一切しないこととしています。相談・通報された事案について、該当のコンプライアンス推進責任者（組織長）とも連携のうえ、必要に応じ調査を行い、その結果、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに社長をはじめとする経営幹部に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。

なお2014年度は、重大な事象はありませんでした。

●「コンプライアンス相談窓口」の対応プロセス

コンプライアンスの取組み状況

●コンプライアンス研修・啓発の継続実施

役員・社員（派遣社員を含む）のコンプライアンス意識の向上をめざして、コンプライアンスに関する研修を毎年実施しています。また、各組織のコンプライアンス活動の推進役となる「リスク・コンプライアンスリーダー（RCL）」を対象に、リーダーが果たすべき役割などについての認識や情報の共有を図る研修、ドコモの役員やグループ会社の社長などを対象とした「コンプライアンストップ層セミナー」も開催しています。

さらに、社員のコンプライアンス・人権に対する意識向上を図るため、社内のウェブサイトで「コンプライアンス・人権ミニ知識シリーズ」の定期発信、ならびに「NTTドコモグループ倫理方針〜ハンドブック〜」（事例集）を活用した啓発活動なども実施しています。

●コンプライアンス・人権意識調査

2014年度は、10月にグループ全社員（派遣社員を含む）約38,000名を対象にコンプライアンス・人権意識の把握を目的としたアンケート調査を実施しました。

回答を分析した結果、コンプライアンスや人権に対する意識は全般的に高いものの、さらなる意識向上を図っていくべき項目もあることがわかりました。

こうした結果を踏まえて、2015年度は、職場でのコミュニケーションの促進に向けた取組みや、コンプライアンス・人権に関する継続的な情報発信に注力することにより、引き続き社員一人ひとりへの倫理観の醸成を徹底していきます。

●贈賄防止の取組み

日本および海外各国で事業を展開しているドコモグループは、外国公務員等に対する不正利益供与などを禁止した日本の不正競争防止法、米国のForeign Corrupt Practices Act（海外腐敗行為防止法）をはじめとして、各国の贈収賄・汚職防止に関する法令の適用を受けています。

そのためドコモでは、これら法令順守を徹底するため、方針内にて不正防止について明言している「NTTド

コモグループ倫理方針」に基づき「外国公務員等への贈賄防止に関するガイドライン」を2010年10月に制定しました。その後、英国Bribery Act（贈収賄防止法）の施行や各国での規制強化を踏まえ、2012年4月にこのガイドラインを改定しています。国内外のグループ会社に対しては、各社の事業形態や当該会社の所在国の法制などを考慮しつつ、上記倫理方針およびガイドラインを踏まえたコンプライアンスの仕組みの構築を促し、贈収賄防止の一層の強化を図っています。

また、政治献金に関しても「NTTドコモグループ倫理方針」、「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づいて手続きするとともに、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお、日本においての政治献金額は、2014年度は620万円でした。また、2014年度に反競争的行為や独占的慣行により法的措置を受けた事例の件数は0件でした。

●反社会的勢力との関係遮断

ドコモでは、従来より「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を定め、反社会的勢力との関係遮断に取組んでいます。

2011年10月に全国で「暴力団排除条例」が施行されたことにより、「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を改定するとともに、業務委託契約書などの標準書式に暴力団排除のための条項を追加するなどのさらなる強化を実施しています。

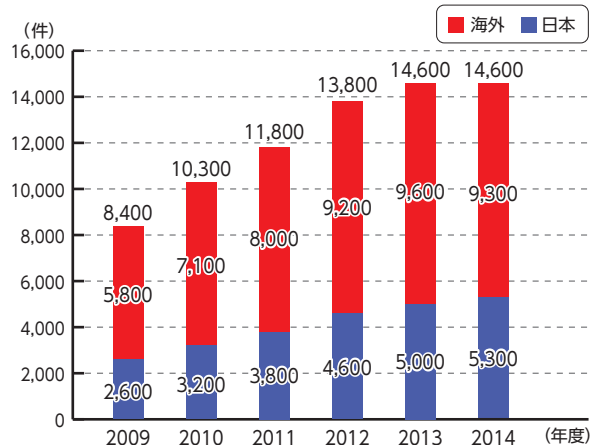
2015年3月には、警察機関にご協力いただき、経営幹部およびドコモグループの危機管理担当者など約200名を対象に「暴力団排除セミナー」を開催し、反社会的勢力との関係遮断の重要性について再確認しました。

●知的財産への取組み

・知的財産の強化

ドコモでは、企業としてのコンプライアンスの観点からも他社の知的財産に関わる権利を尊重しつつ、自社の事業を保護、推進するために知的財産の強化を行っています。例えば、より高度で快適なモバイル通信環境を実現するため、これまでW-CDMA、LTE、LTE-AdvancedやFRA（Future Radio Access）などのネットワーク高度化関連技術、新サービス関連技術などの研究開発を推進し、特許出願を促進してきました。ドコモは、国内だけでなく外国でも多くの特許を取得しており、2015年3月末時点で国内約5,300件、海外約9,300件の特許を保有しています。

今後も継続して知的財産を強化することにより、国内外における競争力を高めていきます。

●特許保有件数の推移

・社員への取組み

ドコモでは、知的財産の重要性の高まりを受け、社員と知的財産との関わりや業務の中でどのように取り扱うべきかについて社員の理解を深めるために、毎年継続的に、ウェブサイトを活用した研修や集合型研修など、知的財産に関する研修を実施しています。また、知的財産ハンドブックを策定し、ドコモの社員に社内イントラネットを通じて公開しています。これは、知的財産の取り扱いについて、実際の業務に即した内容をテーマにQ&A形式で学べる内容となっており、社員の知的財産への意識向上に役立っています。

税務戦略

税務指針

ドコモグループでは税務実務に関する指針を制定しています。これは、ドコモグループの多国籍化および国際取引の増加に伴う、グローバルな観点での税務リスクへの適切な対応とその重要性の高まりを背景として、連結納税やタックスヘイブン対策税制等の国際ルールや各国・地域の税務関係法令等に従い、税務コンプライアンスの維持・向上に資することを目的としています。

納税実績

ドコモは、事業運営に関連した諸税について、関連法規を順守し、適切に納税しています。
2014年度の調整後法人税額は、238,067百万円で税引前利益に対する税負担率は37.0%でした。

イノベーション

方針

情報通信産業の進展は急激に拡大しており、新たな技術や発想により大きな社会的影響を与える可能性を伴っています。デバイスやネットワークなど事業の根幹に関わるモバイル領域に加え、お客様の利便性や産業における効率化などに対するさまざまなサービス提供に関して、スピード感をもった対応を図るイノベーション力の醸成が必要であると考えています。

常に社会動向の先を見据えて、お客様や社会からの要望に即応することはもちろん、外部との良好な関係性の構築と維持、基礎研究の段階から最終的な個々のサービス提供にいたるイノベーションチェーンを通じたアジャイル開発体制など、総合的なマネジメントを推進しています。

研究開発体制

ドコモでは、横須賀リサーチパークを主な拠点として、移動通信システムならびに多様な新製品・サービスの研究開発を行っており、研究開発部門が中心となり、R&D戦略部が全体の統括を担っています。継続的な研究開発活動の一環として、デバイス・ネットワーク・サービスのさらなる向上をめざして、各研究および開発部門はドコモの他業務部門における製品開発担当者らと共同で作業にあたっています。また、デバイス・ネットワークについては主要メーカとも共同開発を行っており、サービスについてはドコモのビジネス部門にてアイディエーションしたサービスに対する開発の実施、ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術等の成果については、報道発表等を通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールを行っています。

さらに、海外の技術革新に対応するため、研究拠点としてDOCOMO Innovations, Inc.（米国）、DOCOMO Communications Laboratories Europe GmbH（ドイツ）、都科摩（北京）通信技術研究中心有限公司（中国）をそれぞれ設置しています。これらの研究拠点では、本社研究開発部門と連携しながら、特に「第5世代移動通信方式（5G）」や「ネットワーク仮想化技術」の国際標準化活動に貢献しています。また、モバイル通信サービスに応用可能な先進的、革新的な技術を有するベンチャー企業への投資を目的としてドコモ・キャピタル、DOCOMO Innovations, Inc. とともに北米におけるベンチャー企業との連携および出資を実施しています。

なお、NTTグループでは、NTTおよび主要事業会社（NTT東日本・西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTデータ、ドコモ）が研究開発体制を保持しており、NTTでは事業会社に共通な基盤技術に関する研究開発を、各事業会社ではサービス・事業運営に深く関わる応用技術に関する研究開発を行っています。

都科摩(北京)通信技術研究中心有限公司
2003年11月設立

DOCOMO Innovations, Inc.(パロアルト)
1999年11月設立(2011年8月社名変更)

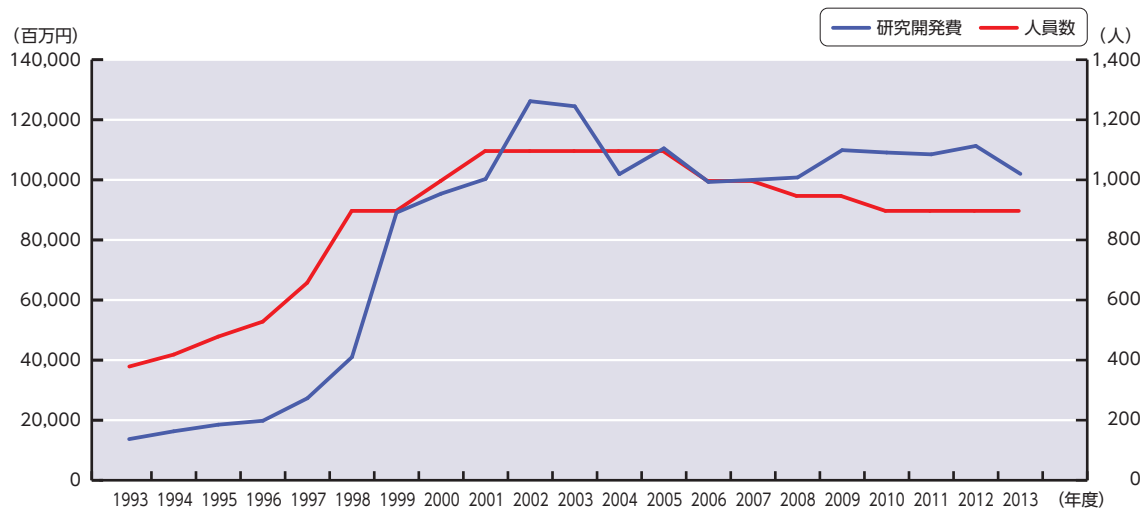
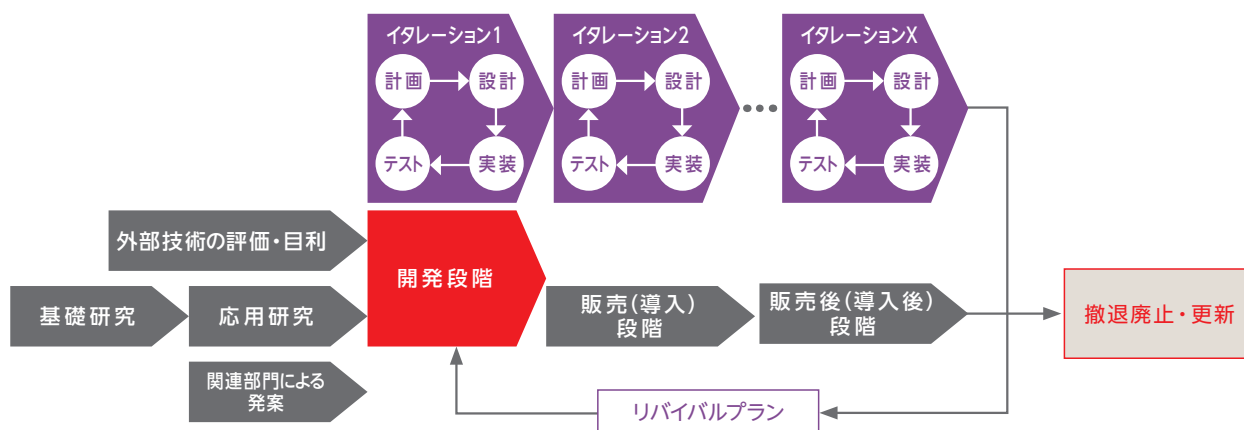
DOCOMO Capital Inc.(パロアルト)
2005年5月設立

R&Dセンタ(YRP※)
1998年3月設立

DOCOMO Labs, Euro (ミュンヘン)
2000年11月設立

※ YRP:横須賀リサーチパーク(Yokosuka Research Park)

研究開発費と研究開発人員数の推移

1990年代後半より、900～1,000人体制、年間約1,000億の研究開発費により、世界の移動通信事業をリードし、持続的成長を支えるイノベーションを続けています。

イノベーションチェーン

●基礎研究フェーズ

社会情勢・技術開発トレンド・外部との交流・顧客マーケティング成果等を活かし研究開発体制を整えており、外部機関などと連携し、先進技術研究所が中心となって基礎研究を進めています。外部機関と連携した基礎研究の代表例としては、病気の予防や早期発見方法を確立するため、ドコモが保有するモバイル・ヘルスケア技術と東北大学が保有するゲノム等の解析技術とを融合した世界初の情報解析を行う共同研究が挙げられます。

また、ドコモはNTTグループの主要事業会社の一つとして、NTTの基盤技術に関する研究開発体制を支えています。この取組みにおける技術成果をドコモの事業活動に貢献できるよう、NTTとドコモの各研究開発部門は密接に連携して研究を進めています。技術成果の活用例としては、NTTの研究所において基礎研究を進めていた音声認識や意図解釈の技術について、ドコモでの応用研究・開発フェーズを経て、近年のさまざまなサービスを創出しています。

●応用研究・開発フェーズ

インフラ分野については、海外の主要オペレータと技術交流を行い、外部動向に応じて戦略を立てながら、国際標準化への貢献や主要メーカとの概念実証実験（Proof of Concept: PoC）等により業界のエコシステムを先導し、業界の発展に寄与しつつ自社の事業展開における優位性確保を実現しています。近年では、LTEの標準規格化や普及を牽引した実績が世界的に高く評価されており、さらに近い将来に向けて、5G推進室を中心に「第5世代移動通信方式（5G）」や先進技術研究所およびネットワーク開発部を中心に「ネットワーク仮想化技術」をはじめとするテーマに取組んでいます。また、ネットワーク開発部、無線アクセス開発部を中心に主要メーカとともに世界へ通じる機能を実装した装置・システムを提供することをめざして開発を進めています。

サービス分野については、ビジネス部門にてアイディエーションしたサービスに対して、サービスデザイン部においてシステム基盤開発等を、移動機開発部において端末に搭載するアプリケーションの開発等を進めています。また、イノベーション統括部において技術イノベーションに関わる事業創出や戦略的な投資、外部企業との連携強化を、サービスイノベーション部において新たなサービス創出に関わる方式やシステム開発等を行い、マーケットの要望に即時対応するためにアジャイル開発体制を整えて新たなサービスの創出を進めています。ここではドコモの技術のみならず、NTT発の要素技術や、最新の外部技術を取り入れることでマーケットへの提供スピードや価値を高めています。また、ドコモの技術により開発したサービスにより、新たなマーケットのさらなる開拓を図ることを推進しています。サービス創出に向けた取組みの実践例として、ドコモの持つ翻訳技術に外部のアセットをあわせて活用した、翻訳サービスの開発を進めています。

●販売・サービス提供フェーズ

関連部門による発案など社会情勢、技術開発トレンド、現場での状況・改善案、外部との交流、顧客マーケティング成果などを参考に積極的な提案が行われます。

販売・サービス提供前には、導入判定会議等において審議・判断を行っています。会議体を統一し継続かつ総合的に判断することで、迅速な意思決定を実現しています。

●販売・サービス提供後

マーケティング会議において定期的にモニタリングを実施し、開始時に定めた目標の達成が困難なサービスについて、改善策の検討やリバイバルプランの策定等の判断を行っています。

●オープンイノベーション

ドコモでは、従来の共同研究やライセンシングといった手法だけでなく、よりスピード感を持って社会的課題に密接した新たなサービスの提供を図るため、NTTグループを代表し、スタートアップおよびベンチャーコミュニティとの窓口である（株）NTTドコモ・ベンチャーズを通して、外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。

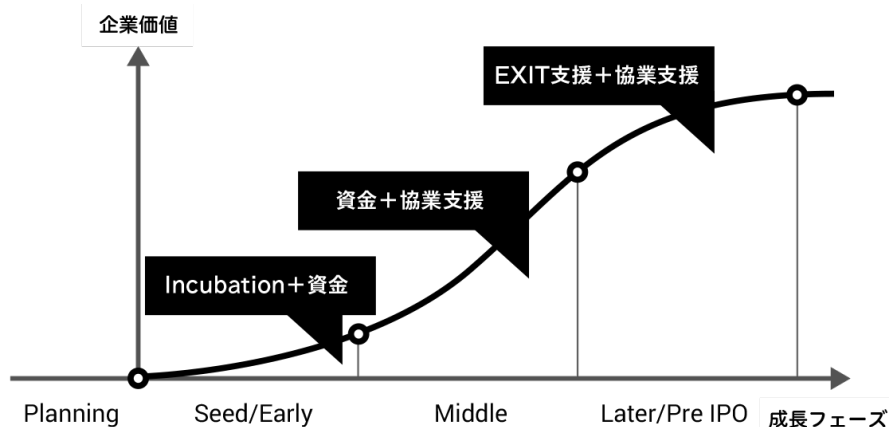
39works

39worksは、NTTドコモ・ベンチャーズとスタートアップによる「共同事業開発プログラム」です。スタートアップの志の成功確率を圧倒的に高めるために、スタートアップの志を大事にした上でNTTドコモ・ベンチャーズの志も掛けあわせ、スタートアップに必要で企業が有するヒト・モノ・カネや技術、情報も活用することで、新規事業を創出していきます。必要であれば、大手インフラ企業との連携を通して、あらゆる経営資源を投入しながら共同で社会を変えるサービスを生み出していくことを目的としています。

2014年度は、5件の新規事業を立ち上げました。

共同事業開発プログラム
39works

起業支援・協業促進プログラム
ドコモ・イノベーションビレッジ

ベンチャー投資ファンド運営
ドコモ・イノベーションファンド
NTTインベストメント・パートナーズファンド

環境イノベーション

製品・サービスにおいて、環境への配慮は最優先事項であると考え、設計・開発にあたってもガイドライン等による管理を進めています。

環境イノベーションについては、3つのグリーンガイドライン（グリーン調達ガイドライン、グリーンR&Dガイドライン、グリーン設計ガイドライン）を基本として事業全般における環境負荷の削減を進めています。設計段階からの環境配慮指針により、製品アセスメントの実施についても透明性を持ってサプライヤーと協力して行っています。

●端末の省エネ化

グリーン調達ガイドラインや必要な性能のクライテリアを定めエネルギー消費の低減などを図っています。2014年度に発売したスマートフォンおよびタブレット18機種について、消費電力の削減により、2013年度と比較してバッテリー容量あたりで平均して約20%の待受時間（LTE連続・3G連続・GSM連続）の長期化を実現しています。

●グリーン基地局の導入推進

環境負荷低減に貢献するとともに、災害時にも安定した通信環境をお届けするため、基地局のグリーン化を推進しています。グリーン基地局はソーラーパネルによる長時間の電力確保を可能にし、商用電力の無い基地局にも設置できるため、無電化地域での通信インフラとしても期待されています。2015年3月、ドコモは太陽光発電システムと大容量蓄電池を活用した「ダブルパワー制御」の実証実験に成功しました。この技術により、基地局の運用に必要な電力の95%以上を環境負荷が少ない電力（ソーラーパネルの発電電力、夜間電力など）で賄うことが可能となります。

（詳しくはP.96「ダブルパワー制御による基地局の高度電力制御」参照）

社会的イノベーション

ICTサービスが消費者に与える影響は大きく、社会全般に与える効果を常に考慮して事業を推進することが重要だと考えています。ドコモでは、既存の製品・サービスにおけるさらなる改善と「スマートライフのパートナー」を掲げて社会的課題の解決に貢献する事業推進を積極的に行っています。

●「あんしん遠隔サポート」サービス

若者の通信手段としてのみならず、携帯電話は、子どもの安全確保やシニア層の見守り、また社会とのつながりの希薄化を防ぐためにも使われています。さまざまな機能のついたスマートフォンは、子どもや、デジタル・ネイティブでないシニア層には時として操作が困難です。ドコモでは電話一本で専門のオペレーターがスマートフォンの使い方をサポートするサービス、「あんしん遠隔サポート」を実施しています。「マナーモードの設定を変更したい」などの初歩的な問題も、オペレーターがお客様の画面を見ながら丁寧に操作案内や、操作代行を行います。また、操作や設定のサポートだけでなく、LINEなどのアプリケーションの使い方やパソコンなどの周辺機器との接続などもサポートします。

●あんしん遠隔サポート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/support/benefit/premier/service/remote/

●「ドコッチ」が見守る子どもたちの安全・健康

近所づきあいの希薄化や単独世帯の増加などにより、子どもたちを見守る社会基盤が年々弱くなっています。ドコモの「ドコッチ」は腕時計タイプのGPSが搭載された通信機器で、子どもがどこにいるのか、いつでも確認できるようになっています。その他、内蔵センサーで計測した「運動している」「休んでいる」などの子どもの活動状態や周囲の温度・湿度をスマートフォンから確認することもできます。また、SOSボタンもついており、突然の雨や、万が一のときなどは、スマートフォン（最大6台）やパソコンで子どもからのSOS通知を受信できるようになっています。さらに「みまもりアラート」機能を使うと、ショッピングモールや遊園地などで子どもが見守り範囲を離れるとBluetoothでつながっている親のスマートフォンと子どものドコッチの両方にお知らせが届くようになっています。

●ドコッチ

URL http://docotch.idc.nttdocomo.co.jp/merit/05.html

●モバイル機器での販売サービス提供

さまざまな理由で移動が困難な方、シニア層の方、または山間地など通信圏内にはあるもののドコモショップが周辺にはない地域にお住まいの方々にも通信サービスを通して社会や人々とのつながりを提供するため、日々販売サービスのプロセス改善を図っています。

ドコモは各種サービスの申込み等を必要とされる方のために、契約等に必要な手続きが利用できるウェブサイトを開発し、移動契約・販売を可能にしています。その他、オンラインショップによる携帯電話やオプション品の購入が可能であり、返品・修理・交換などもオンラインや電話でも受け付けています。

ブランド管理

コーポレートアイデンティティ

●社名の由来

Do Communications Over The Mobile Network（移動通信網で実現する、積極的で豊かなコミュニケーション）の、頭文字を綴ったものとしました。あらゆる場所・場面でお客様に満足していただきたいという全社員の願いと決意が込められています。

●コーポレートロゴマーク

ロゴマークは、小文字で「docomo」と表記するとともに、特別色である「ドコモレッド」を採用しました。

本ロゴマークは、お客様に新しいドコモのブランドイメージである「ヒューマンタッチ」、「未来感・明日」、「安心・信頼」と、これまで以上に親しみやすいブランドであることを感じ取っていただくとともに、これから変革していくドコモへの期待感を抱いていただきたい。という想いを込めたものです。

またカラーについては、ダイナミックさや躍動感を感じさせる「赤」と設定し、変革する企業スタンスを強く打ち出したいと考えました。

ブランド管理責任

代表取締役副社長、マーケティング担当の坂井義清が一元的にブランド戦略の策定、実施を担っています。企業ブランドについては企業グループ全体での影響を及ぼすため、経営会議およびサービス関連部会においてその効果を検証しています。

ブランドスローガン・ブランドステートメント

ドコモは「中期目標に向けた新たな取組み」とあわせて、「スマートイノベーション」によりお客様に先進の技術をあたりまえのように使いこなしていただく、その想いを込めた新しいブランドスローガン、およびブランドステートメントを発表しました。

●新しいブランドスローガン

いつか、あたりまえになることを。

●ブランドステートメント

私たちドコモは、これからめざしていくブランドビジョンとして、新スローガン「いつか、あたりまえになることを。」を掲げました。

すべてのお客様により便利で快適な生活をご提供するために、これからもさらなるイノベーションに挑んでいくという想いをこのスローガンに込めています。

ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいます。

それは、生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、
いままでになかった快適や感動をかなえていくこと。
私たちは、これを「スマートイノベーション」と呼んでいます。

安心や安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで。
一人ひとりの、いわば「生きる」とつながって、最適な情報と一歩先の喜びを提供する。
それを実現するさまざまなビジネスの革新を支える。
さらに、社会課題の解決を導くあらたな仕組みづくりにも、かかわっていきます。

ドコモは、これまでもあたらしいことに挑んできました。

ただ、私たちが生み出したものは、そのときあたらしいだけでなく、
気がつくと、日本中のみんながふつうに使いこなすものになっていました。
「スマートイノベーション」がかなえるライフスタイルも、
きっといつか、スタンダードになる。そう信じています。

ドコモがめざすのは、あたらしいことが、みんなのあたりまえになる日。
その日に向かって、私たちは、すべてに取り組んでいきます。

ブランド体系

NTTドコモコーポレートブランド（キャリアブランド）

NTT docomo

サービスブランド

- ネットワークサービス：Premium4G、VoLTE、Xi、FOMA、ドコモ光など
- 通信関連サービス：イマドコサーチ、しゃべってコンシェル、地図ナビ、はなして翻訳、あんしん遠隔サポートなど新領域サービス（自社サービス）：dマーケット：dショッピング、dゲーム、dブック、dトラベル、dミュージック、dfashion、dデリバリー、dクリエイターズ、dアプリ&レビュー、dキッズ、dTV、dヒッツ、dマガジン、dアニメストア、ドコモの保険、ペットフィット、DCMX、docomo Money Transfer、おサイフケータイなど
- 新領域サービス（子会社サービス）：NOTTV（ノッティーヴィー）、ABCクッキング、らでぃっしゅぼーや、からだの時計WM、カラダのキモチ、Runtastic for docomo、マガシーク、オークローンマーケティング、タワーレコードなど

ネーミング・ロゴ・アイコンの管理

ドコモが提供する各種サービスのネーミング・ロゴ・アイコンを体系的にマネジメントするため、「ネーミング・ロゴ・アイコン作成ガイドライン」を策定し、その運用状況をブランドマネジメントWGおよび事務局が中心となって確認しています。

ネーミング・ロゴ・アイコン管理体制

ブランド管理指標

企業ブランドとしては総合指標としての総合企業ランキング「NICES（ナイセス）」（2014年度：3位）、人事関連として「社員満足度」、IRやCSRとしてDJSI（Dow Jones Sustainability Index）をはじめとするSRI指標を注視しています。

ブランドの認知・評価状況

ドコモブランドは日本国内では高く評価していただいています。

● 日本の国内ブランドTOP5

2014ランク	2013ランク	ブランド	セクタ	ブランド価値(百万US$)
1	1	NTTドコモ	通信	10,582
2	2	三菱UFJフィナンシャル・グループ	金融	6,528
3	3	ソフトバンク	通信	6,352
4	6	ユニクロ	小売	4,160
5	4	三井住友フィナンシャルグループ	金融	4,112

出典：株式会社インターブランドジャパン「Japan's Best Global Brands 2014」
海外売上高比率(2012年度連結ベース実績値)が30%未満の国内ブランドのブランド価値を算定

05 製品・サービス

ドコモは通信事業者として、携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただける通信環境を提供することを使命としています。また、端末製品については、設計段階から安全性に配慮した開発に努めています。ドコモではこうした取組みを着実に積み重ねていくことで、安心・安全で、快適なお客様のコミュニケーションの向上に日々努めています。

基本方針・考え方

製品・サービスに対する方針・考え方

ドコモ製品においては、社会インフラ企業として、基地局の整備や災害対策等を通じた安定的な通信環境の確保、高品質なサービスの提供にとどまらず、端末製品については安全性に配慮した厳格な品質管理体制のもと、携帯電話メーカーとともに開発を行っています。また、携帯電話がお客様のお手元に届いてからも、常にお客様のご意見・ご要望を把握する体制を整え、安心・安全で誰にでも快適に携帯電話をお使いいただけるよう、ドコモの製品やサービスを通じてお客様満足度の向上をめざします。

ネットワークサービスの提供

方針・考え方

ドコモでは、お客様に常に満足していただける、より良いネットワークの提供に取組んでいます。基地局の整備等による「サービスエリアの拡大」により、都市部、地下鉄、過疎地、遠隔地等、「どこでも」つながる状態をめざしています。また、平時やイベントの開催時によらず、24時間365日体制で、「いつでも」つながる状況を確保するよう取組んでいます。加えて、「LTE」導入等、通信スピードの向上に取組むだけでなく、ドコモの災害対策の3原則に基づき「災害時にも頼れる強固なライフライン」の構築に努めています。

ドコモが提供するネットワークの全体像

ドコモのネットワークは、無線アクセスネットワーク、コアネットワーク、サービスプラットフォーム、各種基幹システムおよびオペレーションシステムにより構成されています。

● ドコモのネットワーク構成

インターネット等

基幹システム
顧客情報管理システム
料金明細センタ

サービスプラットフォーム
iモードセンタ
spモードセンタ

他通信事業者

コアネットワーク
回線交換ノード
パケット交換ノード
サービス制御ノード

オペレーションシステム
保守運用システム

無線アクセスネットワーク
サービスエリア（IMT）／（LTE）
基地局
基地局
基地局

快適なネットワーク環境を提供

お客様

サービスエリアの拡大

●基地局の整備

ドコモでは、通話・通信品質のさらなる向上とサービスエリア拡大のため、基地局整備を精力的に行っています。基地局数は年々増加しており、2014年度総計で「FOMA」基地局106,000局、「LTE」基地局97,400局に達しています。LTEについては、より通信速度の速い、100Mbps以上の高速対応基地局数を拡大し、2013年度の3,500局から、2014年度は10倍以上の57,700局に達しています。

● 基地局数(LTE、FOMA)

なお、基地局を新たに建設する際には、地権者や近隣の皆様へ工事のスケジュールや概要を説明しています。工事完了後は、設備の安全性を確認したうえで、基地局の運用を開始することとしています。このように、ドコモでは、基地局の整備に関する地域住民の皆様との対話を十分に実施したうえで、安全に基地局設置を行っています。

●電波状況の調査・改善活動

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために「聞かせて！ドコモの電波状況」と銘打って、パソコンサイトや「iモード」「spモード」で広くお客様から電波状況に関する情報を募集しています。2014年度は約30,000件の情報やご意見をいただきました。お客様からいただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していきます。また、安定的な通信確保のために基地局の増設も行っています。

また、ご希望のお客様には担当者からご連絡後、お客様宅などの電波状況の調査や改善策をご提案しています。電波状況の改善には「室内用補助アンテナ」や、電波を増幅して屋内エリアの電波状況を改善する「ドコモレピータ」、電波を発信して屋内エリアの電波状況を改善する「フェムトセル小型基地局」を用いています。すぐに改善することが難しい場合でも、基地局の増設による改善結果をご連絡し、改善にいたるまでアフターフォローを行っています。なお、2014年度の訪問件数は約30,000件でした。ドコモではお客様の声をもとに電波状況の調査・改善活動を全国で実施しています。

●大規模イベント時の通信品質の確保

大規模なイベントの開催などで特定の場所にお客様が集中した際には、基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生し、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備え、さまざまな対策を実施しています。

例えば、全国各地で開催される花火大会やコンサートなどのイベント会場では臨時基地局を設置し、そのカバーエリアを調整することで、会場で発生する通信を分散処理しています。また、イベント会場をカバーする基地局設備の増設や設備を制御するソフトウェアの設定変更によって、より多くのお客様がご利用できるよう通信容量を確保しています。

さらに例年、大みそかから新年にかけて「おめでとうコール・メール」による通信が集中します。そこで、通信の混雑状況を事前に検討するとともに、通信装置の監視体制の強化や、通信量が増大した場合は通信規制を実施することで安定した通信の確保に努めています。

●過疎地、遠隔地におけるエリア整備

過疎地、遠隔地については、住民の皆様や自治体様のご利用状況やご要望に基づき、計画的な基地局整備を進めています。

●海外での利用

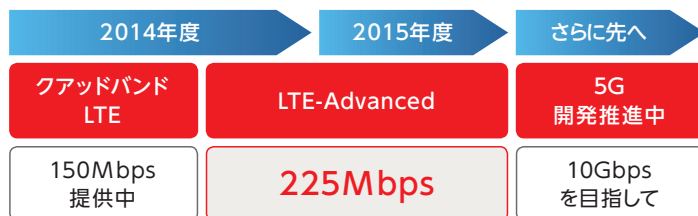
ドコモでは、海外でも快適にご利用いただけるよう、国際ローミングサービスの拡大に取組んでいます。「WORLD WING」は、日本国内で使用しているドコモの携帯電話を電話番号やメールアドレスはそのままにドコモと提携している海外の通信事業者のサービスエリアでご利用いただけるサービスです。また、海外での通信品質向上のため、海外でもLTEによる高速通信が可能になりました。このように、ドコモは国内のみならず、海外でもサービスエリアの拡大に取組んでいます。

海外でも高速通信が可能に！
LTE国際ローミングサービス

さらなる高速化の実現

ドコモでは、快適な通信の実現に向けて、さらなる通信速度の高速化に取組んでいます。携帯電話の新しい高速通信を2010年12月に開始し、LTEを導入したモバイル通信事業者の一つとなりました。サービス開始時点で75Mbpsであった最大受信速度は、2013年9月に150Mbpsに、2015年3月にはLTE-Advancedを用いることにより225Mbpsに達しています。

また、2020年のサービス提供をめざし、10Gbpsを超える通信速度、LTEの約1,000倍にも及ぶ大容量化、M2M通信の普及に伴う端末数の増加や多様なサービスへの対応などをめざして第5世代移動通信方式（5G）の研究も進めています。5Gに関しては、2013年より世界のさまざまな研究団体や国際会議などで議論が活発化しており、2010年頃よりすでに研究を進めていたドコモは、世界の研究団体などで主導的に活動を行っています。2014年からは世界の主要ベンダー 6社と協力し、5Gに関する実験で協力が始まっています。

20年以上にわたって蓄積したネットワーク運用ノウハウと最先端技術の開発力を発揮し、さらなる高速化の実現に向けてドコモは世界のイノベーションを牽引しています。

※通信速度は、受信時最大の数値。技術規格上の最大値で、通信環境等により変化。

災害時にも頼れる強固なライフライン

●「災害対策の3原則」に基づき、ネットワークの信頼性の向上に注力

災害発生時に、被災者やインフラ復旧に携わる方々をはじめとした、多くの人々から必要とされるのが携帯電話です。ドコモでは、そうした非常時に備えて「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策の3原則」を定め、通信ネットワークの信頼性の向上に継続的に取組んでいます。

● 災害対策の3原則

原則	方針	取組み
原則1 システムとしての信頼性向上	● 設備・回線のバックアップ ● 建物や鉄塔の耐震補強など、設備自体を強化する	● 中継伝送路の多ルート化およびループ化 ● 通信設備の二重化、分散設置 ● 機器の耐震補強／ケーブルの地下収容
原則2 重要通信の確保	● 重要な通信を確保する	● 防災機関などに災害時優先電話を提供 ● ネットワークの効率的なコントロール ● 自治体などへの携帯電話の貸出
原則3 通信サービスの早期復旧	● ハード面の対策を進める ● ソフト面の対策を進める	● 移動基地局車や移動電源車の配備 ● 被災時の措置マニュアルの策定／災害対策本部などの組織化／防災訓練の実施

●広範囲をカバーする災害時専用の「大ゾーン基地局」を設置

ドコモでは、広域災害や停電時にも人口密集地の通信を確保するために、2011年度から「大ゾーン基地局」の設置に取組みました。大ゾーン基地局とは、通常半径100m～数kmをカバーする通常の基地局とは別に、半径約7kmをカバーする災害時専用の基地局です。

全国レベルでの設置を進め、2015年3月末までに全国で計106カ所の大ゾーン基地局を設置しました。

●さまざまな取組みで「頼れる通信インフラ」へ

ドコモでは東日本大震災を教訓に、基地局の長期停電に対応すべく、都道府県庁や市町村役場などの重要エリアにおいて24時間以上サービスを継続できるよう基地局の無停電化を推進し、基地局に設置しているバッテリーの24時間化を完了しました。2013年3月から、40時間以上電力供給ができる燃料電池の設置の取組みを開始しました。さらに災害時などに遠隔操作で基地局装置の電源を制御することで、消費電力を抑制して非常時に電源を長持ちさせる機能も開発しました。また、通信伝送路を複数ルート化するとともに、「iモード」「spモード」を提供するパケット通信プラットフォームのバックアップセンターを構築するなど、通信が切断されるリスクに備えています。

●行政や自治体との連携

災害対策基本法に基づく指定公共機関として防災措置を円滑かつ適切に遂行するために「NTTグループ防災業務計画」を定めており、防災対策の推進に努めています。また、災害対策の一環として、防衛省や陸上自衛隊との間で災害時における相互協力協定を締結しています。

この協定によって、ドコモは災害復旧活動に使われる携帯電話等を陸上自衛隊に貸し出し、陸上自衛隊はドコモの災害対策機器などを被災地へ迅速に運搬することとしています。2011年3月11日に発生した東日本大震災においても、この協定に基づく相互協力を実施しました。

電波の安全性

方針・考え方

ドコモの携帯電話基地局ならびに端末は、電波法令の規定を順守し、電波防護指針の基準値を下回るレベルで運用しています。この基準値以下の強さの電波は、健康に悪影響を及ぼすおそれは無いと世界的にも認識されています。ドコモの携帯電話は安心してご利用いただけます。

電波の安全性への配慮

●「電波防護指針」や法規制の順守を徹底

電波の安全性は社会的な関心事項の一つです。中でも、携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって調査研究が行われており、WHO（世界保健機関）や総務省が精査した結果に基づいて、国の「電波防護指針」や法規制が定められています。ドコモは、基地局および携帯電話の発する電波が基準値を下回っていることを確認しており、法規制を順守しています。

また、「電波防護指針」や法規制の順守を徹底するために、社員への研修を定期的に実施しています。

●業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

ドコモでは、2002年からKDDI（株）、ソフトバンクモバイル（株）と共同で人体の細胞・遺伝子への電波の影響を調べる実験を実施しました。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。この研究報告は、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話や基地局の電波の安全性をあらためて示したものです。

また現在、一般社団法人 電波産業会（ARIB）電磁環境委員会では、電波利用における公共の福祉の増進活動の一環として、携帯電話の電波の安全性に関する調査・研究活動などを行っています。ドコモもこの活動に賛同し、正会員として積極的に関与しています。今後も、携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、電波の安全性に関する国内外の研究動向を注視していきます。

● 電波の安全性について

https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html

製品・サービスの責任

方針・考え方

ドコモ製品においては、設計から発売後のアフターサービスまで、製品の安全性に配慮した、徹底した品質管理を行っています。設計段階から携帯電話の安全性に関わる基準を作成し、試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認と、徹底したチェックを実施しています。発売後もアフターサービスで故障受付対応から、品質管理を行っています。また子ども、シニア層、障がいのあるお客様や国籍を問わず誰にでも安心してお使いいただけるよう、ユニバーサルデザインの原則に基づいた製品・サービスの提供に努めています。携帯電話利用に関する社会問題（犯罪、依存症、非倫理的問題等）については、総務省や業界団体と協調し、企業の社会的責任の一つとして誠実に対応しています。

製品管理

ドコモでは、携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努めています。携帯電話メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準をメーカーに提示し、製品の開発時には電気的特性や堅牢性などの安全性試験を実施して、製品の発売までに安全性を確認しています。品質管理フローにおいては、各プロセスの担当部署が各作業を担当しています。

試作機の検査から発売にいたるまでに、それぞれの段階で厳しい評価基準があり、チェックリストをもとに品質検査を行います。発売前には、パッケージや取扱説明書なども含め、企画・開発部門、品質管理部門、資材部門、販売・保守部門において、製品の品質や保守支援体制の準備等の導入判定項目に対して厳しくチェックを実施し、問題がないことを確認してから導入判定会議を行います。このような徹底した管理で、お客様が常に安心・安全・便利にドコモ製品をご使用いただけるよう努めています。出荷・納品する際には、関連規制に必要なラベリングを100％実施しています。梱包材に関してもグリーン調達の基準に基づいて環境に配慮しています。こうして、安全な製品として基準を完全にクリアした段階になって初めて、お客様のお手元に届きます。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として故障受付拠点を全国に配置しており、故障した携帯電話をお預かりする際にも代替機を貸し出すなど、お客様の利便性を損ねることがないよう努めています。さらに、重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認したうえで対応方針を決定し、お客様に迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

ソフトウェアを通じた製品安全の確保

ドコモではお客様からご指摘いただく内容に耳を傾け、携帯電話の品質の向上に努めています。お客様から日々寄せられるご指摘に対して、ドコモでは、その原因がハードウェアに起因するものなのか、ソフトウェアに起因するものなのかを速やかに究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討しています。その結果、品質向上できるものについては、まずいち早く品質の良いものを工場から出荷できるよう改善を図っています。

また、お客様に窓口までお越しいただかなくても、手軽にソフトウェアを更新していただけるよう、ドコモではソフトウェア更新機能を搭載した製品を対象に、ソフトウェアをアップデートしていただけるサービスをご案内しています。例えばお客様サポートサイトでは、お客様が現在ご利用いただいている携帯電話の製品別のソフトウェアアップデート情報や音楽の設定・使用方法、取扱説明書などをご案内しています。生産が終了した機種の仕様・スペック情報などもご確認いただけます。なお、OSバージョンアップ提供後のソフトウェア更新は、最新のOSバージョンを対象に実施いたします。

● ソフトウェアアップデート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/smt/support/utilization/product_update/software_update/index.html

製品・サービスの情報開示

ドコモでは、お客様が手軽に製品の最新情報を入手できる情報発信を心掛けています。2014年、情報発信の拠点としてネット通販や映像配信など、ドコモが提供しているサービス、またスマートフォンやタブレットの最新機種を実際に体験いただける「docomo LOUNGE」を東京と福岡にオープンしました。

ウェブサイト上でも、ドコモマイショップなど常に充実したコンテンツを提供しています。製品情報に関しては、製品をウェブサイト上で選択することで、複数の製品スペックを一度に比較することができます。また、ドコモショップでは、外国語サポートの他、手話のできるスタッフや簡易筆談器を配置するなど、外国語や手話で会話されるお客様にもドコモの製品・サービスの情報を入手しやすい環境づくりに努めています。こうして、お客様に対し便利でわかりやすく、より魅力的な情報提供の工夫を行っています。

● docomo LOUNGE

URL http://www.docomo-lounge.com/

● テレビ電話による応対サポート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/support/shop/service/sign_language/

製品端末におけるセキュリティ保護

●「あんしんネットセキュリティ」と「あんしんナンバーチェック」の提供を開始

近年のスマートフォンの普及に伴って、Androidなどスマートフォン用のOSを狙ったコンピュータ・ウイルスも確認されるようになりました。アプリやインターネットの使用は、お客様の判断でご利用いただいていますが、万一のウイルス感染に備えて、ドコモは2011年7月からAndroidを搭載したスマートフォン向けサービス「ドコモ あんしんスキャン」を提供しています。これは、ITセキュリティの分野で世界的に知られるマカフィー（株）の製品を使用しており、手動もしくは自動でスマートフォンにダウンロードしたアプリやメモリ媒体に紛れ込んだウイルスを検出・警告します。さらに、ウイルス定義ファイルは自動で更新されるように設定することができます。また2012年10月からは、新たなセキュリティ対策として個人データ確認支援機能（プライバシーチェック）を追加したのに加えて、この「ドコモ あんしんスキャン」と「メールウイルスチェック※」をまとめてお申込みいただける「あんしんネットセキュリティ」も提供しています。

また、しつこいセールスなどの迷惑な電話や、詐欺などの危険な電話と思われる番号からの着信を事前にお知らせすることで、安心して電話をご利用いただける「あんしんナンバーチェック」サービスも提供しています。不信な電話の可能性が高い電話番号からの着信を自動で判別して警告画面を表示し、受け手が着信を拒否、もしくは着信拒否した着信について着信履歴を確認することもできます。

今後も、ドコモはお客様一人ひとりにベストなサービスと安心・安全をお届けしていきます。

※ 2013年10月24日より、「メールウイルスチェック」に名称を変更し、SPモードメールに加えてドコモメールにも対応しています。

● あんしんネットセキュリティ

利用シーン	サービス	主な機能
アプリを利用する	ドコモ　あんしんスキャン：セキュリティスキャン	● アプリインストール時のウイルスの有無チェック ● ウイルス定義ファイルの更新
	ドコモ　あんしんスキャン：プライバシーチェック	アプリのインストール後に、個々のアプリがどのような個人データを取得しているか一覧表示し、再確認可能
ウェブサイトを閲覧する	セーフブラウジング	ウェブサイトの安全性を判定して、危険サイト（フィッシングサイト・ウイルス配布サイトなど）へのアクセスを警告
ドコモメール/spモードメールを利用する	メールウイルスチェック	ドコモメール/spモードメールの送受信時にウイルスを検出すると即座に削除

ソーシャルメディアの利用

　ドコモグループは、ソーシャルメディアをお客様とのコミュニケーションツールの一つとして利用するにあたり、以下のソーシャルメディアポリシーに基づいた運用を行っています。

NTTドコモグループ「ソーシャルメディアポリシー」について

NTTドコモグループの公式なソーシャルメディア利用においては、ソーシャルメディアポリシーとして以下に定める振る舞いや基本マナーを順守します。

1. 本ポリシーの目的

(1) 適切な手段によるコミュニケーションの促進を実現します。
(2) ソーシャルメディア使用にあたり、常にドコモグループの一員としての自覚と責任を持ちます。

2. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネットやウェブ技術を使い個人の発信をもとに不特定多数のユーザーがコミュニケーションを行うことが可能なメディアとします。

3. ソーシャルメディア利用の基本姿勢

(1) 常にコミュニケーションの相手方に敬意を表し、傾聴する姿勢をとります。
(2) コミュニケーションの目的を明確にし、価値ある情報を提供します。
(3) わかりやすい表現を使用します。
(4) 即時に伝達され、取り消すことができない等、デジタルツールの特徴を理解します。
(5) プライバシーに十分配慮します。
(6) 著作権の保護に十分配慮します。

4. お客様へのご案内

会社が承認したアカウントを運営する担当者がソーシャルメディアにおいて発信する情報は、ソーシャルメディアの持っている特性上、全てを確認してから発信するわけではありません。その点で必ずしもドコモの公式発表・見解を表しているものではありません。後日訂正させていただく場合もあります。あらかじめご了承下さい。公式な発表・見解は、当社WEBサイトにて発信いたしております。
アカウント毎に具体的な運営（対応時間や返答の可否、その方法など）は異なります。

子ども、シニア層、障がいのある方への配慮

●子どもたちへの配慮

・子どもたちを性犯罪から守るため、児童ポルノサイトのアクセス制限を実施

児童ポルノのブロッキングは、児童の権利保護と安心・安全なインターネット利用環境の確保のために重要な課題です。2011年3月に、児童ポルノアドレスリスト管理団体として一般社団法人 インターネットコンテンツセーフティ協会（ICSA）が設立され、同年4月から同協会の会員であるインターネットサービスプロバイダー（ISP）各社に向けて児童ポルノサイトアドレスリストの提供が開始されました。

ドコモでは、インターネット接続サービスである「iモード」「spモード」「mopera U」「docomo Wi-Fi」において、2012年5月から、ICSA提供のリストをもとに児童ポルノブロッキングを実施しています。また、2011年度に、他のISP各社とともに、総務省が主催し実施した児童ポルノブロッキングの実証実験に参加。実験では、複数のブロッキング方式についての有効性と課題の検討や、オーバーブロッキングを避けるための精度向上に向けた技術的課題の検証を実施し、その結果をISP向けのブロッキング導入ガイドブックの策定に向けた資料や情報として整理しました。2013年度は、それら資料や情報をもとに「児童ポルノサイトブロッキングに関するガイドブック」が作成され、実証実験に参加したISPなどに展開が図られました。ドコモでは、今後も引き続きICSAと連携してインターネット上の児童ポルノ流通防止対策を推進し、児童に対する重大かつ深刻な権利侵害の防止に取組んでいきます。

・有害サイトへのアクセスを防ぐ「アクセス制限サービス」（フィルタリングサービス）の機能をさらに拡充

出会い系などの有害サイトへのアクセスを未然に防ぐために「アクセス制限サービス」（フィルタリングサービス）を提供しています。このサービスには、「小学生低学年」「小学生高学年」「中学生」「高校生」という学齢に応じたメニューがあるほか、お客様の判断でサイトやカテゴリの一部について個別に閲覧可否を設定できる「アクセス制限カスタマイズ」機能も用意しています。また、子どものご利用状況にあわせて、曜日ごとに1時間単位でアクセスを制限できる「時間」や、制限時間帯におけるiモードメールの「利用可否」も設定できます。昨今のスマートフォンの急速な普及を踏まえて「spモード」でも、この「spモードフィルタ」と「spモードフィルタカスタマイズ」を提供するとともに、請求書の同封物や携帯電話カタログなどでこうした情報を紹介し、利用促進に努めています。なお「iモード」「spモード」を新規でご契約の未成年の方には、2009年4月に「青少年インターネット環境整備法※」が施行されたことから、原則としてフィルタリングサービスをお申込みいただいています。

※ 正式名称は「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」です。

●アクセス制限サービス

URL https://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/access_limit/about/index.html

・子どものスマートフォン利用に配慮した「あんしんモード」を拡充

親が安心して子どもにスマートフォンを持たせることができるよう、新規アプリのインストールや、選択していないアプリの起動、Wi-Fi経由のインターネットアクセス、指定した相手以外との通話の発着信などを制限する「あんしんモード」を、2011年10月から提供しています。このサービスを利用していただくことで、子どもに与えたくないゲームなどのアプリの取得・使用や、Wi-Fi経由での有害サイトへのアクセスを防ぐことができ、また通話の相手も選択して設定することができます。

さらに2013年3月からは、子どもの年代に応じて不適切なアプリの起動を自動で制限できるようにしたほか、電話帳に登録してある相手との通話を発信・着信ごとに許可する／しないの制限もできるようにしました。

今後も「アクセス制限サービスパンフレット」などの各種パンフレット類で、「spモードフィルタ」（フィルタリングサービス）とあわせ、この「あんしんモード」の利用促進を図っていきます。

●シニア層・障がいのある方への配慮

・お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけた活動を進めています。この活動では、「製品」「お客様窓口」「サービス」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを進めています。

●「ドコモ・ハーティスタイル」の取組み

原則	方針
製品	ユニバーサルデザインを意識した製品の提供
お客様窓口	店舗のバリアフリー化、テレビ電話による応対サポート（手話）、 ハーティスタイル向上に向けた研修、ドコモ・ハーティプラザ（丸の内）の運営
サービス	ハーティ割引、点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書（らくらくホンシリーズ）、 障がい者向けケータイ活用講座、障がい者向け展示会への出展

・ユニバーサルデザインをより深く理解する研修を実施

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には、製品の設計・開発やお客様サービスに携わっている社員一人ひとりが、ユニバーサルデザインに対する意識を高め、業務に取組むことが重要です。そこで、ドコモではユニバーサルデザインに関連する部署の社員に対して、啓発を目的とした「ユニバーサルデザイン研修」を開催しています。この研修は、シニアや障がいのある方の状況を理解することを目的に、これらの方々の立場で日常動作や車いすの操作などを体験するプログラムをはじめ、生活上で不便なことや手話などのコミュニケーション方法の理解度を高める内容となっています。ドコモでは、今後もこうした社員のユニバーサルデザインへの意識を高める活動を積極的に展開していきます。

・ユニバーサルデザインを意識した製品の開発

ユニバーサルデザインを意識して、すべてのお客様に使いやすい製品やサービスの開発に力を注いでいます。例えば、高齢化社会を踏まえて「らくらくホン」シリーズだけでなく、他の機種にもメニューのわかりやすさに配慮した「シンプルメニュー」や、見やすさに配慮した「拡大メニュー」の機能を搭載するなど、お客様の多様化する志向にも応える製品づくりを進めています。また、見やすさに配慮したUDフォントを「らくらくホン」シリーズなどで採用しています。今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン化を進め、より多くのお客様にとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

・点字請求書の発行

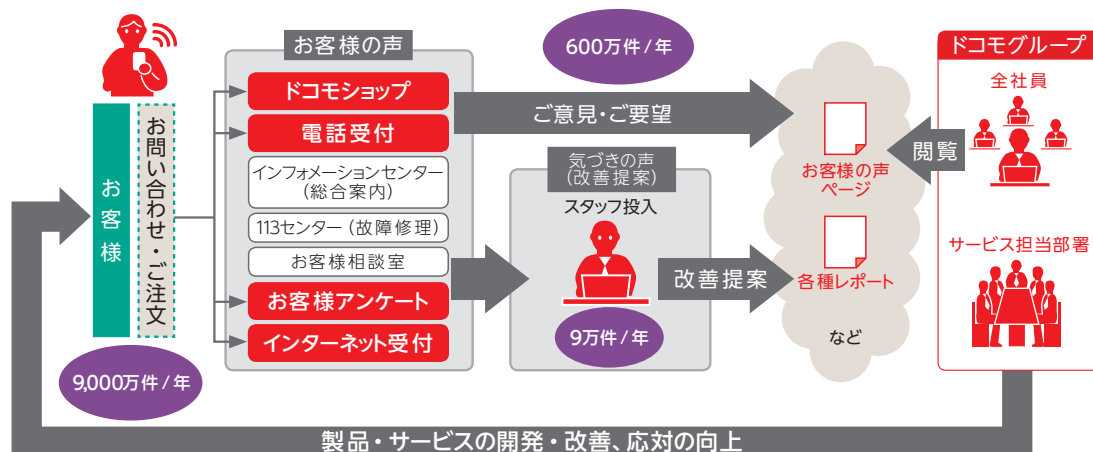
視覚に障害のあるお客様にご利用いただけるよう、ご請求金額、ご請求内訳、料金明細などをご確認いただける点字請求書を31,702通発行（2014年度実績）しています。

今後もお客様のご意見などを踏まえ、より良い点字請求サービスの提供に努めていきます。

お客様満足

方針・考え方

ドコモは、お客様との接点を通して、年間約600万件の「お客様の声」と、年間約9万件のスタッフからの「気づきの声」を集めています。収集されたすべての「お客様の声」はドコモ社員がいつでも確認できる状態になっており、ドコモグループ全体に対してほぼリアルタイムに情報発信されています。「スマートライフのパートナー」へ進化を遂げるためには、お客様起点があらためて重要との認識のもと、お客様からの声を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、応対の向上に努めています。また、お客様との接点を通じて寄せられた直接の声だけでなく定量調査、定性調査を含めて課題を深掘りし、総合的な満足度の向上に取組んでいます。

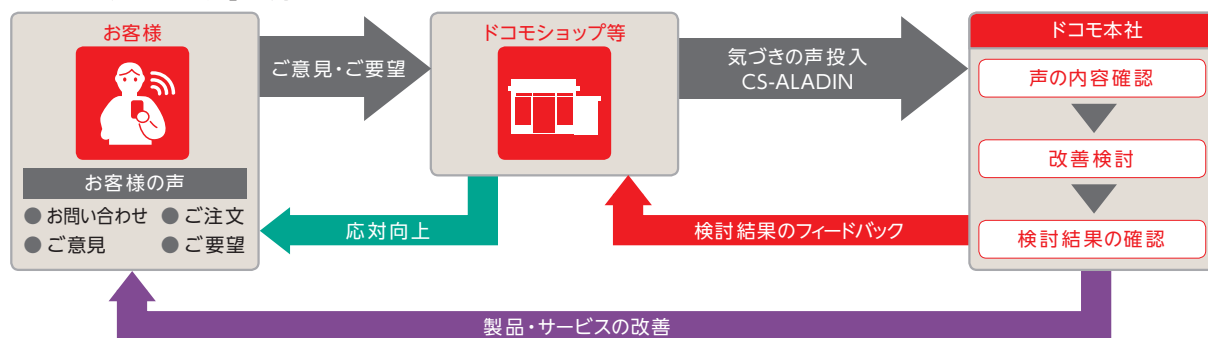
● ドコモグループ　お客様の声集約システム

ドコモでは、いただいた「お客様の声」を、製品・サービスの改善や応対力強化など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。このように、ドコモの製品･サービスの中心にお客様がいるという意識を持って、日々取組んでいます。

お客様満足に向けた改善取組み

●「気づきの声」を用いたお客様満足度の向上

ドコモでは、お客様満足度のさらなる向上を目的とし、「気づきの声」を用いた改善を推進しています。「気づきの声」とは、ドコモショップや、インフォメーションセンターなどの電話受付部門、ドコモに関わるすべてのスタッフ・社員がお客様応対等を通じて気づいた製品・サービス改善、業務遂行上の改善要望の総称です。「気づきの声」は社内システムを通じ直接、本社担当部署に届けられ、製品・サービスや事務処理等の改善に役立てられます。

登録された「気づきの声」は、CS推進部にて全件内容を確認し、適宜、製品・サービス担当部署へ改善検討を依頼しています。「気づきの声」が届いた担当部署は、速やかに改善に向けた検討を行い、検討結果は、社内システムを通じ「気づきの声」を登録したスタッフ・社員に届けられます。

● 「気づきの声」の流れ

●お客様アンケートによる改善の取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店、インフォメーションセンター等の電話受付チャネルのお客様応対力を測るツールとして、ご注文やお問い合わせをいただいたお客様からの“真の評価および生のご意見”に基づき、スタッフの応対力向上や店舗等の改善に役立てています。

お客様アンケートは、年間約380万件（全国）の回答をいただいており、評価結果やコメントをすべて店舗およびインフォメーションセンター等へフィードバックしています。

店舗およびインフォメーションセンター等では、お客様からの評価やコメントを真摯に受け止め、日々「お客様視点」での応対力向上や改善に取組んでいます。

● お客様アンケートの流れ

マーケティング活動、お客様への働きかけ

方針・考え方

ドコモは、「スマートライフのパートナー」として、皆様との「協創」により、新たなサービスやビジネスを創出し生活をより豊かにするとともに、産業の活性化やさまざまな社会的課題の解決に貢献する「付加価値協創企業」をめざしています。これらの取組みに伴うマーケティングの活動を通じて、「もっとお得・もっと楽しい・もっと便利」というブランドのイメージをお客様に持っていただき、長く愛されるドコモブランドの確立をめざしています。

生活に関わるあらゆるモノやコトをつないで、いままでになかった快適や感動をかなえていくこと、私たちはこれを「スマートイノベーション」と呼んでいます。2015年からは、その「スマートイノベーション」をベースにメッセージを打ち出すと同時に、「もっとお得、もっと楽しい、もっと便利」が一目でわかるようにサービスブランドの統一化を推進していきます。そして、常にあたらしいことに挑んできたドコモのブランドイメージの醸成を着実に図っていきます。

そこから高次元のブランドイメージを軸にしたステージへ移行するために、ドコモの社会価値の協創の取組みである「IoTの拡大による新たなビジネス協創」「サービスを通じた社会的課題の解決」「ビジネスを通じた地方創生の取組み」「2020を見据えたビジネス創出」という4分野でそれぞれ「ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいる」という感覚を持ち、強化することでドコモのチャレンジが「いつか、あたりまえになることを」めざしていきます。

これらマーケティング活動の展開にあたっては、ドコモの製品・サービスをご利用いただいているお客様はもちろん、ご利用前のお客様のニーズについても、広く、深く調査・分析したうえで推進しています。またドコモの製品・サービスをお客様に納得して選んでいただけるよう、ラインアップを充実させるとともに、お客様ニーズに沿ったコミュニケーションをそれぞれのお客様にとって適切なコンタクトポイントで展開しています。その際には、公正な競争のもと、マーケティング活動が展開されるよう「公正競争マニュアル」をウェブサイトに掲載して社員に周知し、意識の徹底を図っています。なお、マーケティング活動で活用するツールなど事業活動に関わる制作物については、知的財産の侵害などといった各種法令違反やコンプライアンス上の問題を排除するためのチェック体制を構築しています。

商戦期ごとのマーケティング戦略

規制環境・他社動向・経済動向等を含む社内外の動向を整理したうえで、当該商戦期のターゲット層の音声／パケット利用状況や利用端末等を把握して、マーケティング戦略を組み立てます。その際、当該商戦期における競合他社の戦略・戦術を想定し、これらを含めた4P※観点での戦略確認と必要な追加施策の判断を行っています。

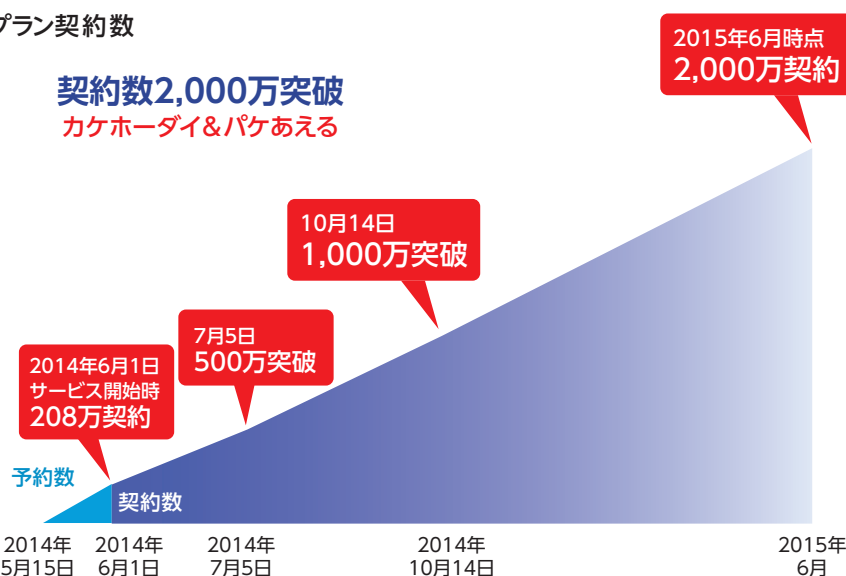
※ Product（製品）、Price（価格）、Place（流通）、Promotion（プロモーション）の4つの戦略を組み合わせて最大の効果をめざすマーケティング手法

料金体系

●時代を先取りする料金プランへ

ドコモは、2014年6月1日、従来の料金体系を抜本的に刷新する新料金プラン「カケホーダイ＆パケあえる」を導入し、2015年6月には2,000万契約を突破しました。

「カケホーダイ＆パケあえる」では、1) ご利用年数に応じて割引、2) 25歳以下の若者層の割引、3) 国内通話がカケホーダイ、4) 家族でもひとりでも、複数端末でパケットをわけあえる、という4点を柱としており、スマートフォンやタブレットの普及によるデータ通信利用の増加や、VoIPの普及による安価な音声通話へのニーズの高まり、複数端末の使用といった、お客様の利用形態の変化に対応した、これまで以上にわかりやすく、かつ安心してお使いいただける料金体系としています。

●新料金プラン契約数

携帯電話利用のマナー啓発、および安全充電の啓発

●携帯電話の利用を控えたいときのお客様への対応としてマナー対策機能・サービスを用意

利用を禁じられている場所での対応などのために「公共モード」（ドライブモード）※と「公共モード」（電源OFF）を用意しています。

「公共モード」（ドライブモード）は、携帯電話の利用を控えたい場合に発信者へガイダンスを流して通話を終了する携帯電話の機能で、お客様の携帯電話の着信動作（着信音、振動、発光など）もありません。一方、「公共モード」（電源OFF）は、電源を切ることが求められる飛行機や病院の中にいる際にご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

※ スマートフォン（一部端末を除く）では、公共モード（ドライブモード）は設定できません。

●「歩きスマホ」対策

ドコモは、2004年度から学校や地域の生涯学習センターなどに講師を派遣し、携帯電話やスマートフォンを安心・安全にお使いいただくためのルールやマナーをご説明してきました。特に近年では、スマートフォンの利用拡大に起因するさまざまな新しい問題に対応するため、教材内容をスマートフォンを中心に変更し、安心・安全にお使いいただくための具体的な内容を追加するなど、環境の変化に応じた充実を図っています。

しかし、「歩きスマホ」による事故やトラブルが社会問題となりつつあります。そこでドコモは、2012年度から、スマートフォンをより安全に、快適に使っていただくことを目的としたスマホマナーマークおよびデザインマニュアルを定め、各種広告物、店舗ツールに掲載してお客様の意識向上を図っています。また、社内においても啓発ポスターを掲示し、社員の意識向上に取組んでいます。

スマートフォンの画面を見ながら、操作しながらの歩行は大変危険です。お客様自身だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあることから、今後も「歩きスマホ」が危険であることについてお客様に注意喚起のメッセージを発信していきます。

●安全充電のための啓発

スマートフォンの充電端子が水に濡れるなど、異物が付着した状態で充電すると、充電端子が異常発熱することがあるため、取扱説明書、ドコモのウェブサイト、携帯電話のシール表示等により、正しく、安全に充電していただくための注意喚起を行っています。

さらなる注意喚起として、MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)を中心として業界全体で安全充電を推進するため、取扱説明書やカタログ等に右記のロゴマークを使用してお客様に注意喚起のメッセージを発信していきます。

不正利用への対処

●行政や他の携帯電話事業者とともに振り込め詐欺の防止対策を推進

振り込め詐欺による被害が大きな社会問題となっていることを受けて、不正契約された携帯電話を用いた振り込め詐欺の防止を強化するために、行政や他の携帯電話事業者などとともに次の対策を実施しています。

● 主な振り込め詐欺防止対策

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
	警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
	同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、同一個人名義での契約回線数を、ドコモが定める回線種別ごとに最大5回線までに制限。また、法人名義に対しても審査基準を強化し、基準を満たさない場合は、契約できる回線数に上限を設定。
警察との連携	お客様に事前にご説明したうえで、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。
	警察からの要請により、不正利用防止法違反が判明したレンタル事業者に対し、対象回線の契約解除や追加の新規契約を一定期間拒否。
「ネットワーク利用制限」の実施	ドコモショップなどの販売店での窃盗（盗難）や詐欺などの犯罪行為により不正取得された携帯電話、あるいは本人確認書類偽造や申込書記載内容（お名前、ご住所、生年月日など）の虚偽申告などの不正契約により取得された携帯電話が犯罪に利用されることを防止する取組みとして、「ネットワーク利用制限」を実施。 ※「ネットワーク利用制限」とは、携帯電話機の固有番号（製造番号）をドコモのシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話（着信含む）・通信の利用ができなくなるよう、ネットワーク側で制限する機能。

06 労働慣行

性別や国籍、年齢といった人材の多様性を活かし、誰もが誇りを持って安心していきいきと働ける企業風土づくりをめざして、社内環境の整備、社内コミュニケーションの活性化に努めています。

人材の雇用・処遇

基本的な考え方

性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かすダイバーシティを推進しており、社員一人ひとりが属性に関わらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりに取組んでいます。さらに、これらの考えを各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

求人･雇用においては差別をなくし、機会均等と処遇における公平の実現に努めます。差別とは本人の能力･適性・成果など合理的な要素以外により、採用・昇進・報酬・研修受講などの機会や処遇に差を設けることを言います。差別の要素としては、例えば、人種、民族、国籍、出身地域、皮膚の色、年齢、性別、性的し向、障がいの有無、宗教、政治的見解、組合加入の有無、配偶者の有無などがあります。また健康診断や妊娠検査が機会均等または処遇における公平を損なう場合には差別的行為とみなされます。

●社員関連データ（ドコモ）

	2013年度			2014年度		
	男性	女性	全体	男性	女性	全体
正社員数（出向者を除く）※1	8,874名	2,099名	10,973名	5,897名	1,447名	7,344名
うち外国籍正社員者数※1	57名	30名	87名	59名	36名	95名
障がい者雇用率※2	―	―	2.10%	―	―	2.15%
正社員						
平均年齢※1	40.9歳	36.7歳	40.1歳	40.2歳	36.1歳	39.4歳
平均勤続年数（出向受入者除く）※1	18.0年	14.0年	17.2年	17.3年	13.7年	16.6年
平均給与額	―	―	8,289,000円	―	―	8,479,000円
平均年間労働時間	―	―	1,830時間	1,856.6時間	1,792.5時間	1,832.7時間
平均年間所定外労働時間	―	―	182.3時間	206.0時間	127.8時間	176.5時間
採用						
採用者数	210名	77名	287名	179名	90名	269名
うち新卒採用者数	185名	72名	257名	159名	84名	243名
うち外国籍者数	8名	5名	13名	6名	7名	13名
中途採用者数	25名	5名	30名	20名	6名	26名
うち再採用者数	1名	1名	2名	0名	1名	1名
離職						
離職者数（自己都合退職のみ）	81名	30名	111名	139名	37名	176名
離職率（自己都合退職のみ）	―	―	0.78%	―	―	1.2%

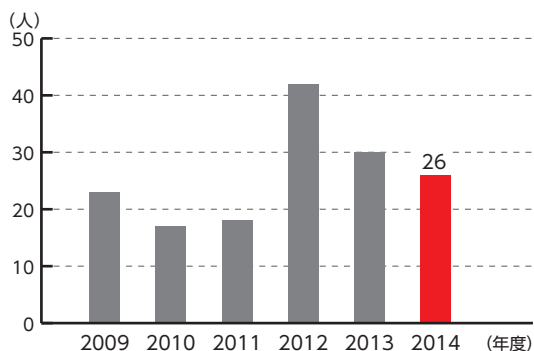
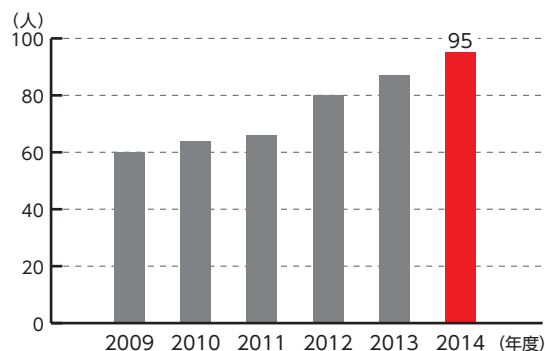
※1 各年度末時点
※2 出向者を含む

●初任給（ドコモ）　（2015年4月1日現在）

	月給	最低賃金※との比率
短大・専門卒	180,710円	132%
高専卒	183,260円	134%
大卒	209,480円	153%
修士了	234,490円	171%
博士了	283,450円	207%

※ 東京都の最低賃金（888円/h）より13万9,860円と算出（21日×888円×7.5時間）
なお、ドコモは資格等級制度を採用しているため、給与や賞与水準は異なるものの、同一資格等級での男女別・地域別格差はありません。

●中途採用人数（ドコモ）

（人）
50
40
30
20
10
0
26
2009 2010 2011 2012 2013 2014 （年度）

●日本国籍以外の社員数（ドコモ）

人材マネジメント体制

●個々の能力を尊重し、多様な国籍の社員を登用

国籍に関わらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。2014年度は、外国籍の新卒者13名を採用し、2015年3月31日現在、95名の外国籍の社員が国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、国内外のさまざまな部門で活躍しています。また、ドコモの新卒採用の女性比率は30%を超えています。

●適正な人事評価

全社員が業績とキャリア開発について、定期的に評価を受けています。具体的な人事評価の運用サイクルは、個々のチャレンジシートに基づき、目標設定から進捗確認、フィードバック、成果・反省のそれぞれの面談を実施することにより、業績とともに総合的な評価を行っています。

●管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。

この評価制度では、ビジョニング、コーチング、リーダーシップなど、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。評価点による定量的な評価に加え、定性的な評価として「伸ばすべき良い点」と「改善すべき点」に関するアドバイスも必須とすることで、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に明確な「気づき」を促し、意識・行動の改善を図っています。評価を継続することで各管理者がマネジメント行動のさらなる向上をめざしてしっかりとした目標を定め、行動するようになっており、今後も社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢を持てる風土づくりを進めていきます。

年金制度

ドコモでは企業独自の年金制度としてNTT企業年金基金および確定拠出企業年金の２制度があります。

NTT企業年金基金については確定給付企業年金であり、労使拠出した掛金を原資としている終身年金となっています。

確定拠出企業年金については、公的年金の支給開始年齢の引き上げなど退職後所得の柱である公的年金を取り巻く環境が大きく変化しつつあり、社員個々のライフスタイルが多様化している中で、退職後所得水準ニーズに柔軟に対応できる年金制度が求められていること、また、長期安定的な企業年金制度とするためには、年金資産の運用結果による年金財政への影響を極力回避する必要があることから2014年4月より導入しました。確定拠出企業年金の導入に伴い、従来の確定給付企業年金である規約型企業年金については2014年4月以降の将来分を確定拠出企業年金へ移行しました。

労使関係

●ドコモグループ（国内）の労使関係

労使間では、「労使関係に関する基本方針」「団体交渉方式に関する方針」に基づき、労使双方で協力しながらより良い職場づくりに向け取組んでいます。

双方のコミュニケーションを促進するため、さまざまな課題を論議する各種委員会を設置しています。「安全衛生委員会」では、過重労働、メンタルヘルス、健康管理などといった、社員の安全対策や健康の維持・増進などについて、「交渉委員会」では労働条件など、「経営協議会」では経営の基本施策など、「ワーク・ライフ・バランス推進委員会」では時間外労働の適正化や労働時間の削減やダイバーシティの推進など、定期的に意見交換を行っています。

企業再編などによって生じる解雇などを行う場合には、労働組合と締結している協定に基づき労働組合の同意が必ず必要であるとしています。同意事項については、「話し合いを重視し、相互理解と納得のもと事案の解決を図るよう努力する」としており、それに則り対応することとしています。 また、「社員の配置転換に関する協約」に基づき、発令すべき日の10日前までに通知することを労働協約に定めています。なお、組合加入率はほぼ100%となっています。

人材育成

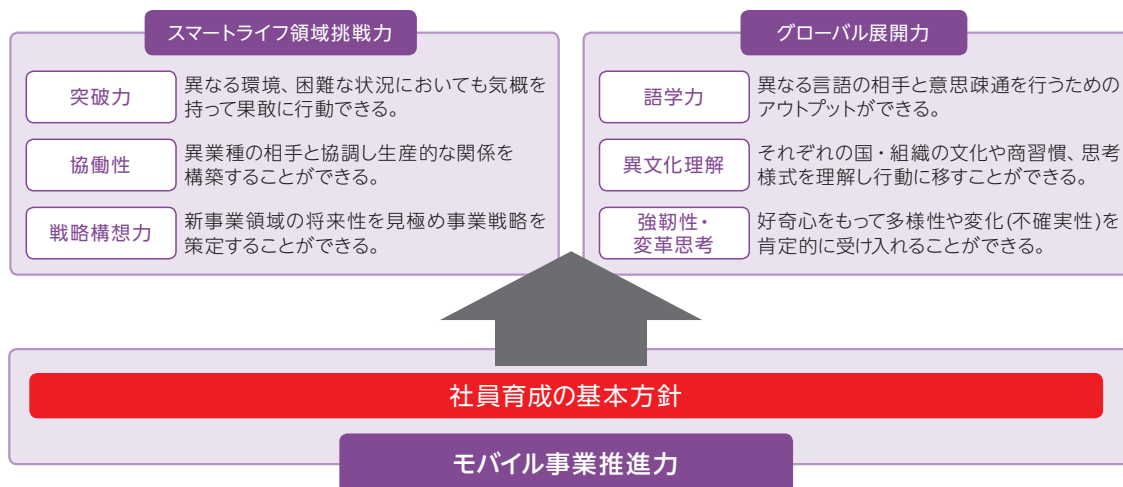
基本的な考え方

お客様に満足していただける製品やサービスを提供するために、社員育成の4つの基本方針を定め、社員一人ひとりの成長とスキルアップを図っています。

●社員育成の基本方針

1. 主体性を持って自分の考えで行動しながら､他者の意見を受け止められる柔軟性を持ってほしい。
2. 常にチャレンジ精神を持ち､個々の仕事のなかで高い目標を掲げて行動してほしい。
3. 受容性を持って､さまざまな価値観を受け止め､コミュニケーション能力を発揮してほしい。
4. 一人ひとりが自分の強み､専門性､高いスキルを持つ社員であってほしい。

これら４つの基本方針を軸に、「モバイル」「スマートライフ領域」「グローバル」の各領域で求められる能力を強化することで、スマートライフ実現を担う人材を育成しています。

● スマートライフ実現を担う人材として求められるスキル・能力

能力開発サイクル

社員のキャリアアップの実現に向け、「必要とされるスキル」を知り、現状との「スキルギャップを認識」し、研修などにより「スキルアップ」を図れるよう、能力開発のプロセスをサイクルとしてとらえ、PDCAを実践しています。

人材育成マネジメント

実務に必要な知識や技術を仕事の中で身に付けるOJTを基本とし、社員1名あたり年間平均約7日間の研修と自己啓発支援を効果的に組み合わせることで、社員の育成を進めています。

これら社員育成施策の運用にあたっては、社員と上司との面談を原則として年7回実施しています。面談では、社員一人ひとりと会社における役割や目標を設定・共有し、「達成できたこと」「身に付けた知識・技術」を確認したうえで、次の課題や取組みを設定します。2015年度は現状とありたい姿のギャップを把握し、自身の強みや弱みを分析する、「アセスメント研修」の更なる充実を図り、研修後フィードバックレポートを用いて上司と面談を行い業務の振り返りを徹底します。このような各職場におけるOJTの強化を実施することで、社員の意欲や行動を適切に評価するとともに、業務プロセスにおける質の向上や社員のめざす姿の実現を支援し、社員の更なる成長につなげています。

●専門スキルの強化をはじめ能力開発を支援

教育・啓発プログラムについては、個々人の適正に配慮しながらキャリアマップに則ったプログラムを実施することにより、中長期的な育成計画を推進しています。さらに、自己啓発支援として、個人の意識を尊重したプログラムも行っています。具体的には、多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするため、「階層別研修」「エキスパート研修」「選択型研修」など目的に応じたきめ細かな研修体制を整備し、随時その内容の充実を図っています。

2014年度は事業構造の変革と再構築および、新たな雇用制度導入を踏まえ、ドコモグループ一体となった育成を実施しました。ドコモ社員、グループ総合職は研修の枠組みを統合し、効率的な研修運営体制になりました。エリア基幹職についても無期雇用を前提とした継続的なスキル付与を実施するため、研修受講機会を設置しています。また2015年度も引き続き、スマートライフの実現に向け、モバイル事業の生産性向上を支え、スマートライフ領域事業へのさらなる挑戦を加速できる人材を育成すべく、「モバイル事業」「新規事業」「グローバル事業」の強化に向けて、さまざまな重点取組みを実施しています。

自己啓発支援の一環として、約560コースの通信教育メニューを設けているほか、119の資格取得を支援しており、2014年度は1,170名が民間および公的資格を取得しました。さらに、上司による研修前の意識づけや研修後の面談など研修前後のフォローアップを行っているほか、各組織での専門力を強化するために分野別育成計画書を策定しています。

●能力開発プログラム

●研修費用(ドコモ)

区　分	2013年度	2014年度
研修費用(百万円)	1,351	1,262
一人あたりの研修費用(万円／人)※	12.3	9.65

※ 出向者を含む

●主な能力開発プログラムの実施状況

研修内容	概要・目的	受講人数
新入社員導入研修	学生から社会人への「変革」に向けた、マインド・マナー・ビジネススキルを付与	362名
新任課長研修	管理者として必要な基礎知識の付与、および組織力の発揮に重点を置いたマネジメント力の強化を図る	255名
リーダーシップ研修	部下や後輩のやる気と能力を最大限に引き出すため、チームワークと人材育成に関するスキルを付与	555名
女性役職者研修	女性活躍の推進（指導的地位への登用等）を目的として、若手社員から管理職までのパイプライン強化を図る	50名
グローバルトレーニング	グローバル分野で活躍できる人材育成のため、実践力の強化に重きを置いたプログラムを提供	451名

●「社内公募制度」を整備し、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに自発的に応募することができます。2014年度までに約1,460名が応募し、このうち約240名が応募先の部署で活躍しています。

●ドコモグループとして自己啓発支援制度の統一

2014年7月よりドコモグループ各社で、自己啓発の支援条件、メニューを統一し、一体的な運用にしました。制度改訂に伴い、グループ会社のモバイル事業を充実させることを企図し、通信教育、資格取得のメニュー数を拡大しました。ドコモグループとして、グループ間の制度の格差を解消し、社員が進んで自己啓発活動に取組むことができる環境を整え、個人の能力の向上に努めています。

グローバル人材育成

ドコモは、グローバル分野で活躍できる人材の育成を図るため、入社4年目以上の社員を対象に1年間海外の現地法人・子会社・出資先企業・提携先企業などへ派遣する「グローバルOJT」を実施しています。このOJTは、実務を通じて語学力だけでなく国際感覚・商慣習などのビジネススキルの醸成を図ることを目的としています。2014年度はアメリカ、イギリス、ドイツ、タイへ社員4名を1年間派遣しました。研修プログラムは、派遣する社員個々の経歴を踏まえて営業・サービス企画・開発など多岐にわたり、いずれも国内では得難い貴重な経験を積む機会となっています。今後も事業環境・動向を踏まえ、派遣先を見直しながら継続的に実施していきます。

●グローバル人材育成施策の強化

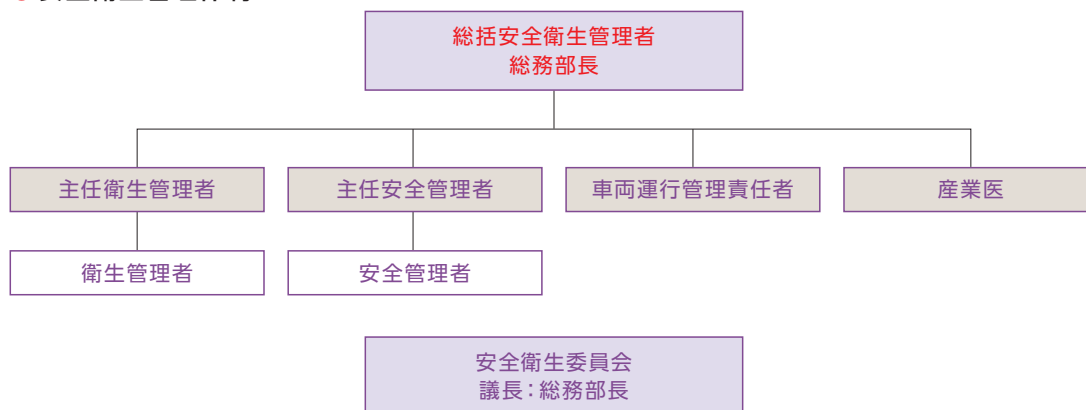
従来型のTOEIC中心の自己啓発による語学習得から、より実践的なプログラムとして施策を強化しました。社員同士で語学力向上に取組む「グループ学習支援」や、留学、グローバルOJT経験者や海外拠点の社員との交流の場を設け、社員のモチベーションを向上させる交流会など、施策を新設しました。海外ベンダーとの商品開発やOTTプレーヤーとの協業・交渉など、国内業務のグローバル化に対応するため、実践力の強化により重点を置き、プログラムを強化しています。

安全で健康に働ける職場

安全な職場

ドコモでは、ネットワーク設備のメンテナンス作業時に工事や高所作業を行います。そのため、安全に関する各種法令を順守し業務を行うのはもちろんのこと、工事の現場においては「ドコモ工事安全マニュアル」に基づき、お取引先を含めて安全対策を行っています。足場の組み立てや解体作業、電柱に設置するパンザマスト(防災アナウンス)、鉄塔、屋上作業での注意を徹底するとともに、ヒヤリ・ハットの事象を議題として議論・対策・記録を行い、危険箇所・行動について社員に注意喚起を図っています。モニタリングの仕組みとしてチェックシートを使った抜き打ちを含む監査を行っています。

グループの安全衛生管理体制は、総括安全衛生管理者として総務部長をトップに、グループ全体の労災データを労災管理システムにて一元的に管理・把握できる体制をとっています。また、「安全は何よりも優先させる最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、ドコモ本社に「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害や作業事故の防止に取組んでいます。

「安全衛生委員会」は、会社側・労働者側双方のメンバーで構成され、主に社員の危険と健康障がいを防止するための基本対策について調査・審議し、社員の安全衛生の維持・向上を推進しています。委員会は毎月1回開催し、安全・衛生管理の成果分析・対策・記録を行い、その情報を社員に提供し安全・衛生に配慮しています。また、「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」は、会社側と通信建設会社を含む労働者側のメンバーで構成され、作業事故の防止に向けた情報共有などを図っています。

●安全衛生管理体制

安全衛生マネジメント

日本法の労働基準法および労働安全衛生法に則って職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的とし、ドコモグループ全体で労働安全衛生に取組んでいます。

各事業場において「職場における労働者の安全と健康を確保」するという目的を果たすために安全衛生管理体制を定め、総括安全衛生管理者を選任し、その下に安全管理者、衛生管理者（小規模事業場では安全衛生推進者）を配置し、常時100人以上の労働者を使用する事業場では安全委員会を、常時50人以上の労働者を使用する事業場では衛生委員会を設置し、常時50人以上の労働者を使用する事業場では産業医を選任しています。

各事業場の個別業務に関連する措置の具体的な内容は厚生労働省令に沿った対応を確実に実施し、ドコモグループ全社員の健康診断の実施義務を確実にするとともに、長時間労働の把握・管理や低減に向けた施策を行っています。

工事に伴う事故の状況

通信エリア拡大に伴い、都市部、地下鉄、過疎地、遠隔地等、どこでもつながる状態をめざし、基地局の整備等を精力的に行っています。

ドコモグループは通信建設業者に対する工事の発注者として、安全管理スキルの向上を目的とし、全国のドコモグループ従業員に対して、KYT（危険予知訓練）演習や各種法令、高所作業演習、車両の特性などを習得する「ドコモ安全研修」を実施しています。また、過去の特殊車両や高所での事故事例を踏まえ、協力会社と合同で「特殊車両の特性習得研修」、「高所作業技能研修」を実施し、現場対応力の向上に努めています。

ドコモおよびドコモグループ各社による安全パトロールを強化し、現場作業員の安全意識の向上を図るとともに、現場KY（危険予知）や各種安全対策の履行を徹底しています。具体的には安全総点検として、チェックリストに基づく全現場・全作業班の安全施策、事故防止状況、作業手順および基本動作などの確認を実施しています。また、現場作業員に過去の事故事例の認識などをヒアリングし、各現場での安全措置等の状況を再確認することで、安全意識調査を継続的に実施しています。

● **2014年度の事故件数：4件**

メンタルヘルスケア

ドコモグループでは、「厚生労働省の指針4つのケア」を基本に、発症予防に重点を置き各種施策を展開しています。主な施策として、セルフケアではメンタルヘルス問診とストレスチェック、ラインケアでは管理者向けの各種研修、事業所内産業保健スタッフなどによるケアでは職場巡視、健康診断などを実施したあとのフォロー・面談、長時間労働者に対する面談・指導などを実施しています。また、外部の専門相談機関によるケアとして社外カウンセリング窓口も設けています。

2013年4月からは、これまで支社やグループ会社ごとに異なっていた社外相談窓口（EAPサービス）を全社一本化することにより、人事異動等に関係なく全国で同一サービスの享受が可能となりました。セルフケアを中心とした発症予防の強化に加え、ストレス調査の全国統一実施におけるラインケア施策の水平展開、産業保健スタッフ等を中心とした職場復帰支援、再発防止策の強化に向けた取組みを行っています。

ダイバーシティの推進

ダイバーシティマネジメントの追及

ドコモでは、多様化する市場ニーズ、変化の激しいモバイル通信市場に対応し、お客様に魅力的な価値を提供していくために、性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を内包し、企業の強みに変えていく、ダイバーシティ・マネジメントを追及し続けています。

ダイバーシティの推進体制

2006年7月に、本社人事部内に「ダイバーシティ推進室」を設置し、ダイバーシティの定着や女性活躍、両立支援等の制度の充実などに取組んできました。2015年度からは、更なる企業風土の醸成をめざして、『女性の活躍推進』、『ダイバーシティ意識醸成と働き方改革』、『両立支援』、『制度の多様化』を4つの重点項目として取組んでいます。

2014年7月の構造改革よりさらにグループ一体となって、ダイバーシティ推進に取組めるよう体制を整えました。各支社、グループ会社の総務・人事ラインにダイバーシティ推進責任者を配置し、各社、地域ならではの課題に特化した取組みも精力的に実施しています。

●ダイバーシティ推進の取組み（重点項目4つの柱）

	取組みの柱	行動キーワード	具体的活動
女性の活躍推進	女性活躍推進	キャリア形成の意識向上	● 女性役職者の目標値設定及び公表、進捗管理 ● Win-d活動（Woman's innovative network in docomo） Win-d Start（中堅社員層）：リーダー力向上、ロールモデル育成 Win-d Next（管理職層）：役員交流会、組織長メンタリング ● ダイバーシティ・フォーラム（管理者、若手、学生向け） ● 育児休職中の職場つながりサポート（ドコモ・スマイルリレー） ・情報端末貸出、SNS、社内誌送付、復職前面談の追加 ・育児休職者フォーラム ・育児休職からの復職後の三者面談（本人、上司、ダイバーシティ推進室） ・仕事と育児の両立支援セミナー（復職後）
意識醸成	ダイバーシティ意識醸成と働き方改革	相互理解と創造力発揮	● トップコミットメント発信（メッセージ発信、毎月） ● 全社員ダイバーシティ意識調査 ● 全国ダイバーシティ推進責任者会議 ● 本社・支社におけるダイバーシティ推進WG活動 ● 全社員向けダイバーシティ eラーニング ● 階層別（若手、役職任用時）ダイバーシティ研修 ● ダイバーシティ研修（2年目研修）
両立支援	両立支援	不安解消と男女参画推進	● ファミリーデー ● 仕事と介護の両立支援セミナー ● 介護に関する知識コンテンツ配信、介護アンケート ● 家事・育児啓発ABCクッキングレッスン会社支援 ● パパママ育児教室
制度	制度の多様化	効果的なオペレーション	● 勤務時間・個人シフト（スライドワーク） ● 朝型勤務（プライオリティワーク）

ダイバーシティ意識の醸成と働き方改革

ダイバーシティ定着のため、ドコモはこれまでトップコミットメント発信、WEPs（女性のエンパワーメント原則）への署名やくるみん取得などに取組んできました。これからは、ダイバーシティを「共通の価値」とする企業風土を根付かせるため、組織的活動の強化を図っていきます。相互理解と創造力発揮をキーワードに、トップコミットメントの発信を強化・継続、階層別ダイバーシティ研修や推進活動を積極的に実施していきます。

制度の多様化

ダイバーシティマネジメントの追求に向けて、働き方の見直しが求められることから制度の多様化も必要となっています。これらの環境の変化へ勤務時間の個人シフト（スライドワーク）や朝型勤務（プライオリティワーク）などの仕組みを取入れ柔軟に対応していきます。

女性の活躍推進

ダイバーシティの中でも、「女性の活躍推進」の取組みは特に強化を図っており、2018年度までには、女性管理者比率を2012年度の倍増となる5.0%到達、女性役員の登用10人以上（グループ会社含む）をめざしていきます。

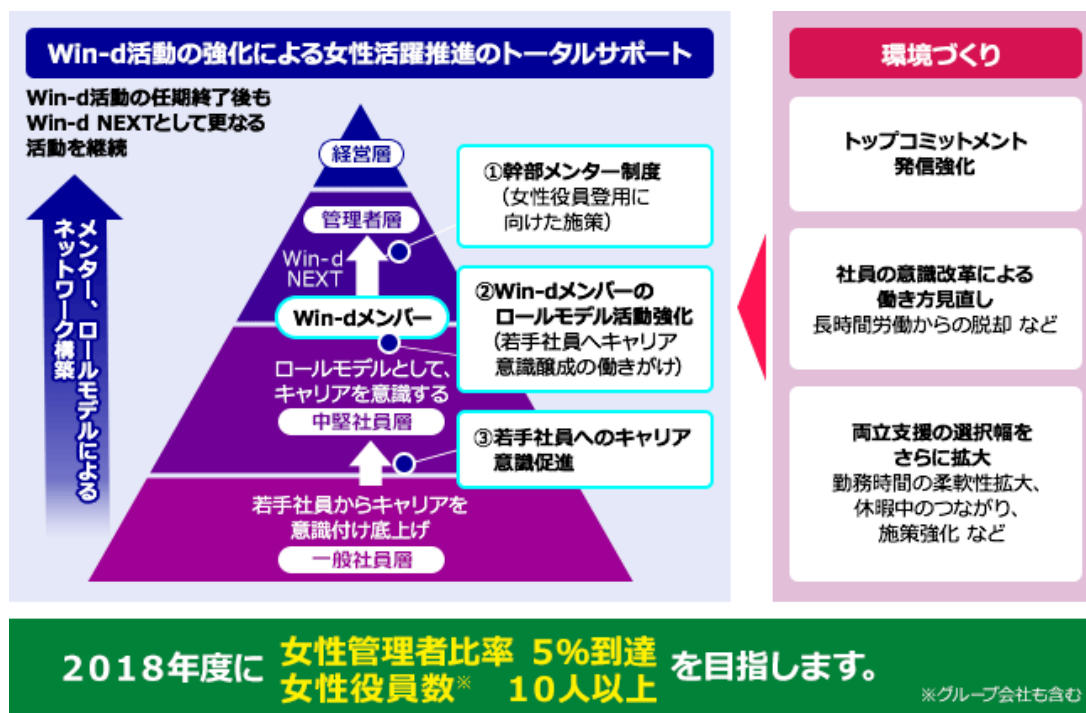
● 課長以上に占める女性の割合

	2012年度		2013年度		2014年度	
男性	3,735名	97.6%	3,816名	97.3%	4,017名	97.0%
女性	90名	2.4%	105名	2.7%	125名	3.0%

●女性のキャリア開発支援（活躍推進）

女性の活躍推進の取組みを加速させ、女性のキャリア意識向上を図り、十分に力を発揮できる環境づくりを進めています。具体的な活動としては、階層別に適正なキャリア開発支援を行えるように女性活躍のトータルサポートの仕組みWin-d※活動の充実を図り、幹部との対話会や研修、ダイバーシティフォーラムなどの取組みを行っています。

※ Win-d:Women's　innovative network in docomo（女性役職者のキャリアアッププログラム）
　2018年度に女性管理職比率5%到達と女性役員数10人をめざします。

2018年度に　女性管理者比率　5%到達　女性役員数※　10人以上　を目指します。　※グループ会社も含む

● Win-dメンバーの活動（活動の様子）

自己分析およびコミュニケーションスキル研修

異業種交流会（女性役職者）

●女性社員へのエンパワーメントを促進

ドコモは、女性が出産や育児などの家庭での責任と会社での職務を全うできる企業風土や職場環境の実現に取組んでいます。

その一環として、2011年11月、女性の参画拡大などに取組むUN Women（国連女性機関）が提唱するガイドライン「女性のエンパワーメントのための7つの指針～平等はビジネス向上のカギ～」への支持を表明し、署名しました。この指針は、女性があらゆるレベル・分野で経済活動に参加できるよう、企業が既存の方針や事業を整備、または新たに制定する上での手引きとして、UN Womenと国連グローバル・コンパクトが2010年に共同で策定したもので、世界各国の企業・団体に署名を呼び掛けています。

ドコモは、この指針を支持し署名したことを契機に、さらなるダイバーシティ推進を実行しています。

● 女性のエンパワーメントのための7つの指針

1. ジェンダー平等に向けた企業経営者のリーダーシップの構築
2. 職場でのすべての女性・男性の公平な待遇
   ――人権尊重と差別撤廃への理解と支持
3. すべての女性・男性従業員の健康、安全、福祉の保障
4. 女性のための教育、研修、職業能力開発の促進
5. 女性のエンパワーメントにつながる事業開発、流通、マーケティングの実践
6. 地域社会の取り組みと啓発による平等の推進
7. ジェンダー平等達成への進捗状況の測定と公表

ワークライフバランス

社員が多様な働き方ができるよう、ワークライフバランスを重視しています。

2008年から次世代育成支援対策推進法に基づく厚生労働大臣認定マーク「くるみん」も取得し、ワークライフバランスをさらに推進し、働き方の見直しによって限りある時間を有効に活用するためにさまざまな施策に取組んでいます。

● 各種制度

項目	制度	内容
出　産	妊娠中の通勤緩和措置	妊娠中の女性社員について、1日60分を限度とし、勤務の始めまたは終わりに勤務を免除する制度（有給）
	妊娠中、出産後の健康診査等にかかる措置	妊娠中または出産後1年以内に「保健指導」又は「健康診査」を受診する場合、勤務を免除する制度（有給）
	特別休暇（出産）	産前6週間（多胎妊娠の場合14週）、産後8週間の特別休暇制度（有給）
育　児	育児時間	満1歳に達しない子を有する女性社員に対し、子を養育のための時間として、1日2回、それぞれ45分以内の育児時間が与えられる制度（有給）
	ライフプラン休暇（育児）	高校3年生以下の子の養育等を目的に1週間以上の休暇を取得できる制度（有給）
	育児休職	満3歳までの子の養育のために休職できる制度（無給）
	育児のための短時間勤務	小学校3年生以下の子を有する社員が短時間勤務を行える制度（4時間／5時間／6時間勤務の3パターン）
	時間外勤務・深夜勤務の制限	小学校3年生までの子の養育のために時間外勤務等が制限される制度
	育児により退職した社員の再採用	育児に専念するために退職した社員を、退職後一定期間以内に社員として再採用する制度
介　護	ライフプラン休暇（家族の介護）	家族の介護を目的に1週間以上の休暇を取得できる制度（有給）
	看護休暇	家族の看護（子の病気や配偶者の出産等）の場合に、年度5日を限度に与えられる休暇制度（無給）
	介護休職	介護を必要とする家族を有する社員が休職できる制度（無給）
	介護のための短時間勤務	介護を必要とする家族を有する社員が短時間勤務を行える制度（4時間／5時間／6時間勤務の3パターン）
	時間外勤務・深夜勤務の制限	家族の介護のために時間外勤務等が制限される制度

● 各種制度の利用状況(ドコモグループ)

	2014年度		
	男性	女性	全体
年次有給休暇			
取得日数(平均)	—	—	18.2日
取得率(平均)	—	—	90.90%
出産・育児			
出産休暇	—	552名	552名
育児休職	12名	832名	844名
育児のための短時間勤務	3名	902名	905名
介護			
介護休職	12名	34名	46名
介護のための短期の休暇	24名	36名	60名
介護のための短時間勤務	3名	9名	12名
ライフプラン休暇			
育児	139名	80名	219名
介護	311名	63名	374名
ボランティア	518名	83名	601名
再採用制度利用者数			
育児再採用	0名	0名	0名
転勤再採用	0名	1名	1名
介護再採用	0名	1名	1名
在宅勤務制度			
利用対象者数	5,270名	1,213名	6,483名

●仕事と育児の両立

女性が活躍し続けるには、働き方・休み方の改革や育児介護等と両立して仕事を続けられるための制度や社風の改革が必要となります。ダイバーシティ推進の主な取組みの一つとして、仕事と育児の両立支援の施策に取組んでいます。

育児休職から復職する社員の活躍支援を目的に、育児休職中の職場とのつながりとキャリアの継続をサポートする仕組みを実施しています。（ドコモ・スマイルリレー）例えば、出産休暇取得前に制度の説明や復職後の働き方について、本人、直属上長、ダイバーシティ推進室による三者面談を実施しています。また、育児休職期間中には、社内情報共有と上司との連絡のため、モバイル端末の貸与、社内コミュニティ（SNS）の活用やフォーラムなどにより職場とのつながりをサポートしています。復職後も仕事と子育ての両立に関する不安の払拭やキャリア形成の意識づけなどを目的として、再度三者面談を実施しています。

TOPICS

「ひまわり褒章2014」企業部門賞を受賞

特定非営利活動法人「ひまわりの会」主催の「ひまわり褒章」は、出産と育児を支援し、働くお母さんたちを応援しようという趣旨のもと、実際の母子保健の現場で活躍する方や自治体の政策、企業・団体の積極的な取組みを表彰していて、第6回目にあたる今回、企業部門賞をドコモが受賞しました。評価された点は以下の通りです。

- 性別やさまざまな国籍・年齢といった人材の多様性を活かし、誰もがいきいきと誇りを持って働くことができる企業をめざし､社内環境の整備や社内コミュニケーションの活性化に積極的に取組んでいる。
- CSRの分野においても積極的な展開を行っている。

授賞式は2014年10月15日（水曜）に国会議事堂横にある憲政記念館で行われ、「ひまわりの会」会長からダイバーシティ推進室長に表彰状などが授与されました。

●男性の育児参画

男女役割分担意識払拭のため、入社後直ちに結婚・家族計画・キャリアを含めた「ライフプラン」を意識させるための若手社員ダイバーシティ研修、家事・育児啓発ABCクッキングレッスン（特に男性社員向け）などの活動を行っていきます。

●仕事と介護の両立

仕事と介護の両立を支援するために、社員を対象としたセミナーを継続的に実施しています。また、全社員向けに社内イントラで「介護情報コンテンツ」の配信を行っています。定期的に介護に関する情報提供を行うことで、介護に対する知識の取得と職場の理解が深まり、介護をしている社員の負担低減にもつなげていきます。

●福利厚生の充実を図るとともに社員の生涯設計をサポート

健康増進、住宅関連、レクリエーションなどの福利厚生制度の充実に努めています。福利厚生制度は、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。

また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

● 2014年度の実績

	内容	実績
ライフプランセミナー	新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供	11回開催 参加者365名
ライフデザイン研修	28歳前後の社員を対象に資産運用・年金などの基礎知識を提供するとともに、生涯設計についての動機づけを実施	9回開催 参加者239名
ライフデザイン相談室	社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施	利用者115名

障がい者雇用の拡大に注力

ドコモは、障がいのある方の自立を支えることも企業としての社会的責任の一つであると考えており、障がいのある方を積極的に雇用しています。2015年3月末現在、障がいのある社員210名が業務に従事しており、雇用率は法定雇用率を上回る2.15%となっています。

有期雇用から無期雇用への転換

全国の業務委託型子会社において2014年4月より、居住エリアで活躍するエリア限定正社員制度を導入するとともに、2014年度は約800名をエリア限定正社員へ登用し、2015年4月1日には約1,100名をエリア限定正社員へ登用しています。

退職社員の働く意欲に応える再採用制度を用意

配偶者の転勤や育児に専念することなどを理由に退職した社員の中には、将来再びドコモで働きたいとの希望を持つ人も少なくありません。そうした要望に応えるとともに、在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図るために、退職社員の再採用制度を設けています。

この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職した勤続年数3年以上の社員で、配偶者の転勤・転職や結婚による転居、および育児に専念することを理由に退職した場合です。2013年度は2名、2014年度は1名の再採用がありました。

再雇用制度を用意し、定年退職者が活躍できる機会を提供

社員が定年退職時までに培ったスキルとチャレンジ意欲を就労終了まで維持しつつ、持続的なパフォーマンスの発揮を可能とする仕組みとして、定年退職者を対象とした60歳超継続雇用スキームを設けています。定年退職時に再雇用を希望する社員については、65歳まで働くことができる制度です。2014年度は170名の定年退職者のうち151名の採用がありました。

社員とのコミュニケーション

ドコモでは、「明るく元気で活力のある職場」をつくるために、社員やドコモショップスタッフとのコミュニケーションに注力しています。お客様との接点である販売やサービスの現場の意見を尊重し、コミュニケーションを図って明るく元気で活力のある職場をつくることが、お客様満足度の向上につながると考え、経営者が現場に足を運び、スタッフの声を聞くキャラバンを実施しています。

2014の社長･副社長による国内のキャラバンでは、全国の支店、グループ会社、コールセンター、ドコモショップなどの拠点を訪問し、それぞれの現場の現状把握と課題発掘に努めました。また、社長以外にも各支社を担当する役員が全国の現場を訪問。対話を通じてスタッフが抱えている課題やお客様の声の把握に努めました。

こうした各現場での対話を通じて、社長は現場の活力を、現場のスタッフは社長の情熱を肌で知り、会社の方向性について全社で意識を共有するよう努めています。

また、働きがいのある会社づくりに向けた課題を把握する目的で、ドコモグループの全社員（OB社員や派遣社員なども含む）を対象に、社員意識調査を2年に1回程度実施しています。2013年度の「働きがい」に関する調査結果は2012年度とほぼ同水準で、他社平均と比較しても高い水準を維持しています。

なお、労働慣行に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものはありませんでした。

07 人権

人種、民族、国籍、宗教、障がいの有無などにより差別やハラスメントの起こらない、人権を尊重する職場づくりをめざして、人権啓発活動を推進しています。

NTTグループ人権憲章

NTTグループは、世界人権宣言などをもとに、従前からあらゆる差別を許さない企業体質の確立に向けて、同和問題をはじめとしたさまざまな人権問題の解決に向け取組んできました。近年では、ビジネスのグローバル化の進展にともない、人権尊重に対する企業の取組みが国際的にも強く求められる中、NTTグループは、積極的にグローバル展開していく企業グループとして、その社会的責任を果たしていくため、2014年6月、「NTTグループ人権憲章」を制定しました。

制定にあたっては、2010年に発行された社会的責任に関する国際規格である「ISO26000」や2011年に国際連合人権理事会において承認された「ビジネスと人権に関する指導原則」などを支持し、その考え方を取り入れています。

NTTグループ人権憲章

私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、
その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現を目指します。

1. 私たちは※1、あらゆる企業活動を通じて、世界人権宣言をはじめ国際的に認められた人権※2を尊重します。
私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現をめざします。
2. 私たちは、人権への負の影響の回避・低減に努めることで、人権尊重の責任を果たしていきます。
万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
3. 私たちは、自らが差別をはじめ人権侵害に直接的に関与しない、また間接的にも加担しないように努めます。
4. 私たちは、ビジネスパートナーによる人権への負の影響がNTTグループの商品やサービスに直接関係している場合には、これらの関係者に対して人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。

※1 「私たち」とは、NTTグループおよびその役員・従業員をいいます。
※2 「国際的に認められた人権」とは、国際的に守られるべき最低限の基準とされる宣言、規約であり、具体的には次のとおり。
【国際連合】
〔世界人権宣言と2つの人権規約〕
●世界人権宣言（1948年国際連合総会で採決）
●「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」「市民的及び政治的権利に関する国際規約（1966年国際連合総会で採択、1977年発効）
【国際労働機関（ILO）】
〔ILO宣言の中核8条約上の基本原則〕
●労働の基本原則及び権利に関する国際労働機関（ILO）宣言（1998年第86回国際労働総会で採決）

ドコモはNTTグループの一員として、「NTTグループ人権憲章」制定の背景や目的などを国内外の全社員が理解し、それが浸透し、実践できるよう取組んでいきます。

基本的な考え方

ドコモでは、「すべての人間は、生れながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とについて平等である」という世界人権宣言に則り、差別やハラスメントの起こらない人権を尊重する職場づくりをめざしています。「NTTドコモグループ倫理方針」や「NTTドコモ人権啓発基本方針」のもと、人権啓発活動を推進しています。

マネジメント体制

人権課題への取組みに関し「人権啓発推進委員会」を設置し、代表取締役副社長が委員長を担い、その委員会を中心とするマネジメント体制を整備しています。

人権啓発推進委員会について

人権啓発推進委員会は人権啓発活動を全社的に推進するための組織であり、人権啓発活動方針や研修施策・計画を策定・管理しています。また、各組織にはコンプライアンス推進責任者および職場における推進リーダーであるリスク・コンプライアンスリーダー（RCL）を配置し、各職場に根ざした人権啓発活動に取組んでいます。

人権に関するモニタリング

ドコモでは、人権の観点から「NTTドコモグループ倫理方針」に則り、毎年モニタリング調査を実施しています。

2014年度の回答を分析した結果、人権に対する意識は全般的に高いものの、さらなる意識向上を図っていくべき項目もあることがわかりました。こうした結果を踏まえて、2015年度は、職場でのコミュニケーションの促進に向けた取組みや、人権に関する継続的な情報発信に注力することにより、引き続き社員一人ひとりが人権尊重の意識徹底を図っていきます。

なお、国内外における投資案件に関しても、上記の視点において人権に関連する法規制に加え、労働環境や雇用条件、労使関係などさまざまな項目により、投資判断の時点でリスクを評価し、専門家の意見を踏まえて最終決定を行っています。

人権・ハラスメントに関する相談窓口

派遣社員を含むすべての社員が、人権・ハラスメントに関する問題や悩みを相談できる相談窓口を社内・社外に設置しています。これら相談窓口では、相談者のプライバシーや通報者の保護に十分配慮したうえで、問題や悩みの解決に向けて適切に対応しています。特に社外相談窓口においては、外部専門機関のカウンセラーが対応することで、社員がより安心して相談できる環境を整えています。

● 人権・ハラスメントに関する相談窓口の流れ

人権を侵害する行為

人権を侵害する行為には厳しく対応し、懲戒処分の対象としています。なお、再発防止の観点から、懲戒処分実施の都度ドコモおよび業務委託型子会社の社員に対し、注意喚起を行っています。

人権啓発の取組み

経営トップから人権メッセージを発信

毎年、国連世界人権宣言の採択を記念した「世界人権デー」(12月10日)と「人権週間」(12月4日〜10日)にあわせて人権啓発推進委員長である副社長から全社員に人権に関するメッセージを発信しています。このメッセージを通じ、国連世界人権宣言の精神と趣旨などについて理解を促すことで、社員一人ひとりが人権を身近な問題としてとらえ、意識を高められるよう取組んでいます。

人権啓発研修

全社員の人権に対する意識を高めるために、派遣社員も含めた全社員を対象に、各組織でeラーニングや映像教材などを活用した研修を実施しています。また、経営幹部を含む階層別の研修や、リスク・コンプライアンスリーダーの研修にも積極的に取組んでいます。

研修内容は、「なぜ企業が人権に取組むのか」といった基本から、同和問題、セクハラ、パワハラ、人権に配慮した表現方法など、さまざまなテーマを幅広く学べるよう工夫するとともに、研修後には意識調査を行い、意識の向上と効果をモニタリングしています。

また、2014年度は、全社員向けにハラスメント・同和問題に関するWeb研修および職場ディスカッションを実施し、基本に立ち返って人権意識の醸成に向けた取組みを強化しました。

●人権啓発施策の展開

人権にちなんだ標語・ポスターの募集や人権週間にあわせた表彰を毎年実施しています。また、社内のウェブサイトを活用して人権に関するメールマガジンを定期発信するなど、全社員の人権に対する意識の向上に努めています。

東京人権啓発企業連絡会に参加

東京に本社を置く企業を主体に構成されている任意団体「東京人権啓発企業連絡会」に参加し、社会啓発につながる活動に取組み、人権の輪の広がりを図っています。

具体的には、各地に結成されている企業連絡会と「同和問題に取組む全国企業連絡会」をつくり、全国集会の開催や情報交換などを行っています。また、広範な人権問題に取組んでいる行政機関、経済団体、運動団体などとも連携・交流を持ち、幅広い活動を進めています。

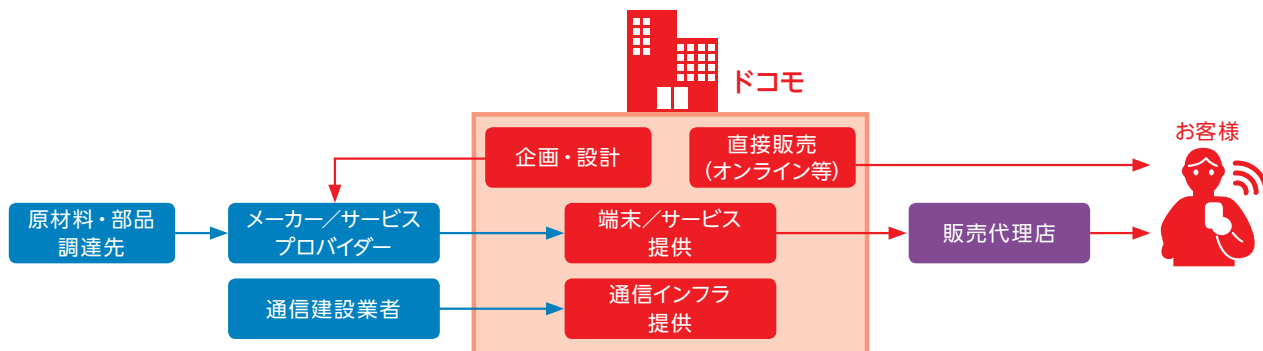
08 お取引先との関わり

事業活動を行ううえで重要なパートナーであるお取引先との関わりを重視し、公正な取引はもちろんのこと、さまざまな社会的責任を踏まえたCSR調達に取組んでいます。

ドコモのサプライチェーン

事業活動を行うにあたっては、さまざまなお取引先の皆様との関わりが重要です。

ドコモのビジネスモデルを支える事業パートナーとして、通信施設・設備のサプライヤー・施工事業者、端末メーカー、ドコモショップといった販売代理店が挙げられます。

サプライヤーに対しては「調達基本方針」に基づき調達活動を行い、「NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を制定し、担当部門による適切なサプライチェーンマネジメントを実施しています。

サプライヤーとの関わり

基本的な考え方

ドコモは、以下の「調達基本方針」に基づいて調達活動を実施しています。

1. 広く国内外のサプライヤの皆さまに対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のため環境・人権などに配慮した調達を実施します。

CSR調達の推進

ドコモは、調達方針として、広く国内外のサプライヤーの皆様に対し、公正に競争機会を提供し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達することを掲げています。また、調達製品の生産過程において、人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保などの社会的な責任を果たすことが重要であるとの考えから、2009年に「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を制定しました。また、2013年12月にはNTTグループのCSR調達が導入されたのを機に、ドコモとしても取組みの充実を図るため、「NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン」と名称もあらためたうえで、社会の要請を踏まえた内容へと改定しました。

ガイドラインでは、CSRに関連する7つの領域（人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、

情報セキュリティ、社会貢献）で項目を定め、電気通信設備と携帯電話端末のサプライヤーを適用範囲に運用しています。

CSR調達の実施においては、ガイドライン策定、お取引先への協力依頼、モニタリング、改善支援等を実施しています。

●ガイドラインの運用とチェック体制

ドコモは、調達全般の責任者として副社長をトップに、ガイドラインに基づきサプライヤーとともにCSR調達に取組むことを基本スタンスとしており、双方でCSRを推進しています。また、こうした考えを理解していただくために、ウェブサイトにガイドラインを公開し、サプライヤーへの説明会を開催しています。さらに、原則として年1回、端末・設備関係の製造委託サプライヤーを対象範囲としたお取引先に「CSR調達チェックシート」の提出を求め、CSRの実施状況を把握したうえで、必要に応じて改善を依頼しています。

2014年度は100%となる57社から回答を得ました。チェック項目はCSRに関連する7つの領域（人権･労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献）で161項目におよび、例えば人権分野では、結社の自由および団体交渉の権利行使の順守をはじめ、児童労働、強制労働に関してもモニタリングしています。

チェックシートの内容は毎年社名を伏せて各取引先へフィードバックを行い、結果によっては改善支援に向けた取組みを行うケースもあり、ともに改善の方法を検討する姿勢で臨んでいます。

2014年度は、端末メーカー、ネットワーク設備メーカーのそれぞれ1社について、「NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン」のチェック項目に基づき、現地確認を実施しました。その結果、課題となるマイナス影響は認められず、改善要請・支援の実施が必要とされる事案はありませんでした。

グリーン調達

ドコモでは、2014年1月に改訂された「NTTグループ　グリーン調達ガイドライン」に基づき、地球環境保全に取組むことを目的に、安全で環境負荷の少ない原材料、部品、製品を積極的に調達するグリーン調達を実施しています。

グリーン調達にあたって、以下の2つの評価項目を中心に、新規サプライヤーの選定および既存サプライヤーの評価に反映しています。

①環境マネジメントシステムの構築（サプライヤーの取組み）

サプライヤーの環境方針の有無および環境マネジメントシステムの構築状況、運用状況を評価しています。

② 製品に関する環境負荷低減（製品アセスメントの実施）

含有化学物質の指定や、製品アセスメントとして、実施可能な必須項目および実施を要望する要望項目に分け、製品ごとに実施状況を評価します。

紛争鉱物

コンゴ民主共和国などの紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こすなどの可能性があると言われています。そうした中、2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」（ドッド・フランク法）において、米国上場企業は、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物※」の製品への使用状況などについて、開示することを義務づけられました。

ドコモグループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤーの皆様と連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、同法の趣旨に鑑み、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取組みを推進していきます。

2014年度は一次サプライヤーに対して、製品に含まれる鉱物の原産国調査をEICC/GeSIテンプレートを使って実施し、サプライヤベースで90%以上の回答率を得ています。本調査結果から、鉱物の含有がある製品中の一部では武装勢力の関与有無が不明であり、資金源となっているかどうかまでは確認できていません。引き続き調査を実施します。

※ 同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことを言います。

● アメリカ証券取引委員会(SEC)提出書類

- Form SD (Filed in May 29, 2015)
- Conflict Minerals Report (Filed in May 29, 2015)

調達スキルの向上

調達業務においては、物品の調達を目的にさまざまなサプライヤーとの間で交渉するにあたり、公平・公正・透明な取引を通じて継続的な安定調達を実現することが求められています。そのため、社内の調達・購買スキルの向上と意識改革を目的に、さまざまな研修を実施しています。外部資格である調達プロフェッショナル認定者（CPP）の取得推進のほか、毎週発行するメールマガジンにてさまざまな情報を発信しています。そのほか、外部講師を招いての研修など、幅広い取組みを行っています。

サプライヤーとのコミュニケーション

ドコモは、交流会などを通じて双方が互いに要望や提案を交わすことで、より良いパートナーシップの構築に努めています。

2014年度は、ドコモの事業に関わる主要サプライヤーに参加していただき、「ビジネスパートナーキックオフ」を開催しました。この交流会では、ドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう意見を交換しました。

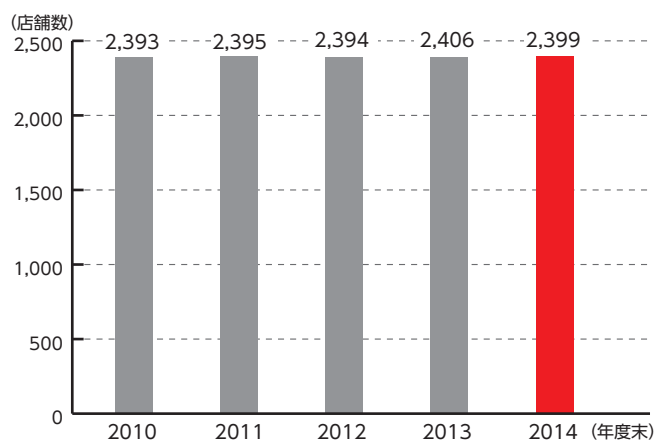
通信建設業者との関わり

ドコモの通信設備関連の多くは、通信建設業者によって施工され、サービスを提供しています。ドコモはパートナー関係にある通信建設業者と適正な契約を結び、お客様のニーズにきめ細かくお応えする通信環境を整えています。

販売代理店との関わり

代理店との適正な契約

ドコモでは、ドコモショップや量販店などの販売代理店を通じてお客様に製品やサービスを提供しています。2015年3月末現在、ドコモの製品・サービスの専門店舗であるドコモショップは全国に約2,400店舗あり、ドコモショップ以外の家電量販店をはじめとした複数の事業者の製品・サービスを扱う併売店やドコモ製品を販売する取扱店が約4,300店舗あります。ドコモはパートナー関係にある代理店と適正な契約を結び、お客様のニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

●ドコモショップ店舗数の推移

ドコモショップスタッフへのサポート

●サポート体制の強化

お客様に一層ご満足いただけるよう、ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフのサポート体制を強化しています。

各種研修の充実はもちろん、すべてのスタッフが均一で最適なお客様応対ができるよう、情報システムを整備するとともに、スタッフからの製品・サービスや業務についての相談に年中無休で対応するサポート体制などを設けています。また、スタッフから寄せられる意見や要望に基づき、ドコモショップをはじめとするフロント業務の諸課題について継続的な改善を実施しています。

近年、スマートフォンの急速な普及・拡大に伴って、販売スタッフからのスマートフォンに関する問い合わせが増加しています。そこで、ドコモでは「代理店ヘルプデスク」での対応を強化し、端末操作やサービス、アプリの概要・操作方法などの問い合わせに電話で迅速に回答しています。

●継続的な教育研修

お客様により安心してドコモショップなどの販売店をご利用いただけるよう、販売店のスタッフを対象に応対力や製品・サービス知識の向上を目的とした教育研修を定期的に実施しています。

ドコモショップスタッフとして、4段階の資格制度を導入しており、教育研修の成果や実現を踏まえた試験を実施し、スタッフ一人ひとりのスキル向上とモチベーションアップを図っています。これらの資格保有者は90%を超えており、最上位の資格についても約8%のスタッフが保持しています。

また、教育・研修プログラムは、新製品・新サービスへの対応だけでなく、お客様やスタッフからの要望を考慮した内容に随時更新し、スタッフのスキル向上に努めています。

●ドコモショップスタッフ応対コンテスト

全国のドコモショップスタッフが集まり、お客様応対を披露する「ドコモショップスタッフ応対コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー 2014 全国大会」が2014年11月11日に開催されました。応対コンテストとは、携帯電話やサービスに関する正確な知識に加え、お客様のニーズに適したサービスのご提案など、日頃のお客様応対スキルを披露するコンテストで、2009年度より全国規模で開催し、今回で7回目の開催となります。2014年は東北代表のドコモショップいわき中央店、谷藤義範さんがグランプリに輝きました。

●働きやすい職場づくり

ドコモショップのスタッフは、お客様対応の最前線となります。スタッフは、それぞれ各種代理店などに所属しながらも、必要な教育や啓発などはドコモが実施しています。2013年度は、所属に関わらずスタッフとしての業務モチベーション向上のため、ドコモの製品・サービスなどの特典を受けられるショップスタッフ向けのポイント制度を導入しました。

環境への配慮

お客様や社会の期待にお応えし、設備面でのさらなる節電を推進するために、ビジネスパートナーであるドコモショップと連携して、エコ化施策を推進しています。その一環として、全国に約2,400店舗あるドコモショップの店内照明をLED電球に転換する取組みを進めています。

LED電球の消費電力は白熱電球の10分の1、蛍光灯の2分の1と言われており、省エネに大きく貢献するほか、寿命も蛍光灯の4倍でランニングコストの削減にもつながります。

ドコモでは、2011年度からLED化を本格的に開始し、2014年度末までの実績は、2,016店舗で、約1,584万kWhの電力量を削減しました。これは、CO_2に換算すると約8,714トンの削減となります。これに加えて、太陽光発電パネルの設置も推進しており、2014年度は電力不足が懸念される地域の戸建て店舗を中心に導入を進め、累計66店舗で導入し、約120万kWhの電力量を削減しました。これは、CO_2に換算すると約662トンの削減となります。

今後も、全国のドコモショップの省エネ・節電対策を推進していきます。

災害対策の強化

東日本大震災を教訓に、2011年度に作成した「災害対策マニュアル」（ドコモショップ編）に基づき、ドコモショップの災害対策を強化しています。

ドコモショップでのユニバーサルデザイン

ドコモでは、「すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方のもと、お客様とドコモのつながりを、もっとぬくもりのあるものにする」という「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づき、全国のドコモショップで入口の段差の解消、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。

2014年度末現在、全国のドコモショップのうち、入口については9割以上、トイレは8割以上、駐車スペースは7割以上、カウンターについては9割以上がバリアフリー化店舗となりました。

この結果、バリアフリー化項目のうち1項目でもバリアフリー化したドコモショップの割合は、全体の約99%となりました。また、聴覚に障がいのある方への配慮として、「簡易筆談器」を配備※しているほか、一部の店舗へ「手話サポートトテレビ電話」の設置を進めており、設置店舗は2014年度末までに同2割強となりました。

また、ドコモショップでは最新の「らくらくホン シリーズ」を体験していただけるようにしています。

こうしたハード面でのバリアフリー化だけでなく、ドコモショップに新たに入店したスタッフ全員を対象に「新人スタッフ入店研修」を実施するなど、「ハーティスタイル」の周知・浸透にも取組んでいます。2014年度、「新人スタッフ入店研修」は、全国で7,000人以上が受講しました。

※ 配備していない店舗もあります。

09 環境

私たちは地球環境問題を重要な経営課題ととらえています。自らの事業活動を行ううえでの環境負荷を認識し、お客様とともに社会全体の負荷をできる限り低減していくことこそ、地球市民としての使命であると考えています。

環境ビジョンとアクションプラン

環境方針

ドコモでは、今後起こりうる社会変化をとらえ、さらなる成長と社会への新たな価値提供をめざした企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦－HEART－」があります。この「HEART」で掲げている「人々が豊かに生活できる社会の実現への貢献」に向けた取組みの一環として、環境保全活動を推進していくうえでの指針「ドコモ地球環境憲章」があります。

この「ドコモ地球環境憲章」には、基本方針の一つにICTサービスの提供を通じて、さまざまな地球環境問題の解決に取組んでいくことも明確に定めています。

ICTは、書籍や音楽・映像メディアなどを製造するための「材料・エネルギーの消費」の低減や、業務の効率化による「人の執務」の低減、ネットワーク活用による「人の移動」の低減、情報のデジタル化による「物の移動」「物の保管」の低減などによりCO_2発生を抑制できます。

近年ドコモではクラウドサービスを活用することにより、お客様が保有するデータサーバをクラウド上で集約し、サーバで使用する「エネルギーの消費」の低減、保守管理のための「人の執務」の低減、そして設置機器数の削減による「物の保管」の低減を可能にしています。また、動画・映像配信サービス「d TV」では、オンラインでコンテンツを流通させることで、メディア製造のための材料・エネルギーの消費を減らし、店舗への配送に伴うエネルギーの消費を抑制できます。

このようにICTは、さまざまな分野で変革をもたらすとともに、暮らしや社会の環境負荷低減にも貢献しています。

「ドコモ地球環境憲章」は、年１回グループECO活動推進委員会にて改訂の要否の検討をしています。ドコモでは同憲章のもと、引き続きグループ全体で環境保全活動を進めていきます。

ドコモ地球環境憲章

ドコモグループ2007年6月1日制定

ドコモ地球環境憲章（ドコモグループ 2010年12月13日 改定）

基本理念

私たちドコモグループは、地球環境問題を重要な経営課題と捉え、自らの事業活動における環境負荷を低減します。また、ケータイを基軸としたサービスの開発や提供を通して、生活やビジネスの様々な場でイノベーションを起こし、お客様とともに社会全体の環境保全に貢献します。

基本方針

● 環境に配慮した事業の実践

- ICTサービスの提供を通して、積極的に環境に配慮した事業を推進します。
- 事業活動全般において、温室効果ガスの排出を抑制するとともに、有害物質の適正管理、3Rの推進（リデュース、リユース、リサイクル）による省資源を推進します。

● 環境マネジメントの強化

- 環境法規制を適切に順守するとともに、環境マネジメントシステムを通じて、リスクを未然に予防し、パフォーマンスを継続的に改善します。

● 環境コミュニケーションの推進

- 調達・研究開発・販売・アフターサービスのプロセスを通じ、ビジネスパートナーと協働して環境負荷低減に貢献します。
- ドコモグループの環境活動を理解してもらうために、正確な環境情報を開示するとともに、フィードバック情報を環境活動の改善に活かします。
- 社員への環境教育や各階層・部門間とのコミュニケーションを活用して、環境マインドを高めます。

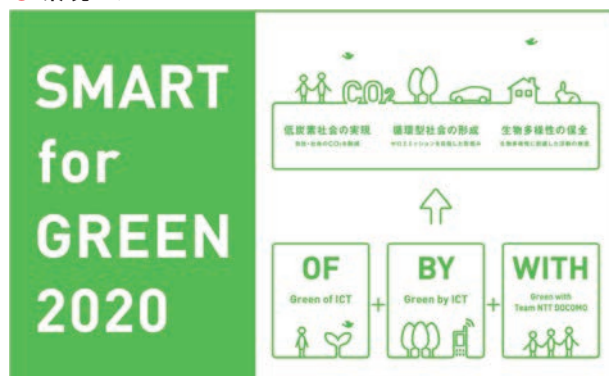
● 生物多様性の保全

- 生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取り組みを推進します。

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

2020年度に向けた環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」

ドコモは、持続可能な社会の実現に向け、ICT事業におけるさらなるCO_2削減をめざして、2020年度に向けたNTTドコモグループ環境ビジョン「SMART for GREEN 2020」を2011年1月に制定しました。地球環境において、「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「生物多様性の保全」を3つの環境テーマとしてとらえ、「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with team NTT DOCOMO」の3つのアクションを軸に、人々の暮らしと社会全体の持続的発展に貢献していきます。

● 環境ビジョン

● 「Green of ICT」
携帯電話を基軸とした事業活動において、自らCO_2排出量を削減する取組み

● 「Green by ICT」
先進の情報通信技術を活用した製品やサービスの開発・提供を行うことにより社会全体のCO_2削減に貢献する取組み

● 「Green with Team NTT DOCOMO」
社員一人ひとりが、事業活動での取り組みに加え、職場・家庭・地域社会において、環境保護につながる活動を推進する取組み

「NTTドコモグループ地球環境対策2016年度目標」を制定

ドコモの事業活動の中で、環境対策の責任が特に重大な「通信設備の消費電力量削減」「販促ツールの作成重量削減」を優先して取組むべき環境2大課題と定め、「NTTドコモグループ地球環境対策2016年度目標」を制定しました。

NTTドコモグループ　地球環境対策 2016年度目標

ドコモは、「広さ」、「速さ」、「快適さ」を追求し、ドコモの技術力を活かした強いLTEネットワークを、より少ない消費電力で提供。地球環境と共生するネットワークづくりをめざします。

また、販促ツールのデジタル化を通じ、モバイルコミュニケーションを進化させ、お客様の利便性向上と省資源化に貢献します。

1. 地球環境と共生するネットワークづくりを目指します

2016年度目標　データ通信量[※1]あたりの消費電力量を **1/4に削減**

LTE装置の効率的導入によりお客様のデータを運ぶために必要なネットワークの消費電力量(データ通信量あたり)を2016年度までに1/4に削減(2012年度実績比)します。

※1 メール送受信、インターネットのホームページ閲覧、音楽、動画、ゲームのダウンロードなどのデータ通信量。

2. 販促ツール[※2]のデジタル化を通じて紙のムダ「0」を目指します

2016年度目標　販促ツール作成重量を **40%以上節約**

Web版ドコモカタログ等販促ツールのデジタル化を通じ、お客様の利便性向上と紙のムダ「0」を目指します。販促ツールの作成重量を2016年度までに40%以上節約(2012年度実績比)します。

※2 紙カタログ類、ドコモ紙袋、取扱説明書

目標達成に向けた取組み状況

省電力装置の積極的な導入やネットワーク設備運用の効率化等に取組み、データ通信量あたりの消費電力量の削減を進めています。

販促ツールの削減においては、店頭広告物の電子化や在庫運用管理システムによる廃棄率管理等に取組み、2012年度比で紙カタログ類・ドコモ紙袋・取扱説明書の作成重量を約50%削減しました。

環境目標とアクションプラン

●環境目標とアクションプランの設定

ドコモグループの環境目標は、各種グループ専門部会（「設備の省エネ部会」「オフィスの省エネ部会」「研究開発による省エネ部会」「お客様チャネルの省資源化部会」）で年1回、検討のうえ、決定します。各部会で作成された案について、各部会の上位体であるグループECO活動推進委員会で審議のうえ承認します。グループ専門部会長は、年1回、ドコモグループ環境目的・目標達成のため、専門部会メンバーの中から改善項目を管理するアクションプラングループ責任者を指名のうえ、アクションプラングループ責任者が、各地域・グループの担当者と連携し、アクションプランを作成します。

● グループ専門部会(2015年3月31日現在)

2015年度の目標・アクションプラン

● 設備の省エネ部会

2015年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
電力の削減に向け、環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進	ネットワーク設備形態のエコ化を図るため、高効率・低消費電力装置を積極導入
	高効率の電源・空調装置の導入によって電力変換効率の向上を図ることで電力を削減
	蓄電池充電制御技術を採用した次世代型グリーン基地局の設置を図り電力削減を推進
廃棄物における最終処分率低減に向け、環境に配慮した個々の取組みを継続的に推進	ネットワーク設備の産廃リサイクルを維持継続、建設廃棄物のリサイクル率を向上

●オフィスの省エネ部会

2015年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
オフィス電力量を対前年度以下へ削減	オフィス電力量の見える化による節電意識の醸成
	電力の実績値集計・分析、情報展開
	節電年間施策に加え、電力需給の高まる夏季・冬季については季節限定節電施策を実施
	LED照明の導入の推進
「ドコモの森」の整備活動の実施	年1回以上、森林整備活動の実施
オフィス事務用紙使用量を対前年度比6.0%削減	オフィス事務用紙使用量の見える化による削減意識の醸成
	各組織における削減優良施策の水平展開
	タブレット等を活用したペーパーレス会議の推進
オフィス廃棄物の最終処分率の低減および総量の削減	ビル毎の排出量や最終処分率の分析結果を踏まえた、削減施策の実施

●研究開発による省エネ部会

2015年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
省エネ効果の高い装置開発の推進	省エネ効果の高い下記の装置導入に向けた開発を行う ネットワーク仮想化基盤の開発：vEPC
NTTグループ省エネ性能ガイドラインへの対応	NTTグループ省エネ性能ガイドラインに基づく対象ICT装置のうち、ドコモが調達する装置の省エネ性能評価を実施し、対象装置区分ごとの導入数を把握する

●お客様チャネルの省資源化部会

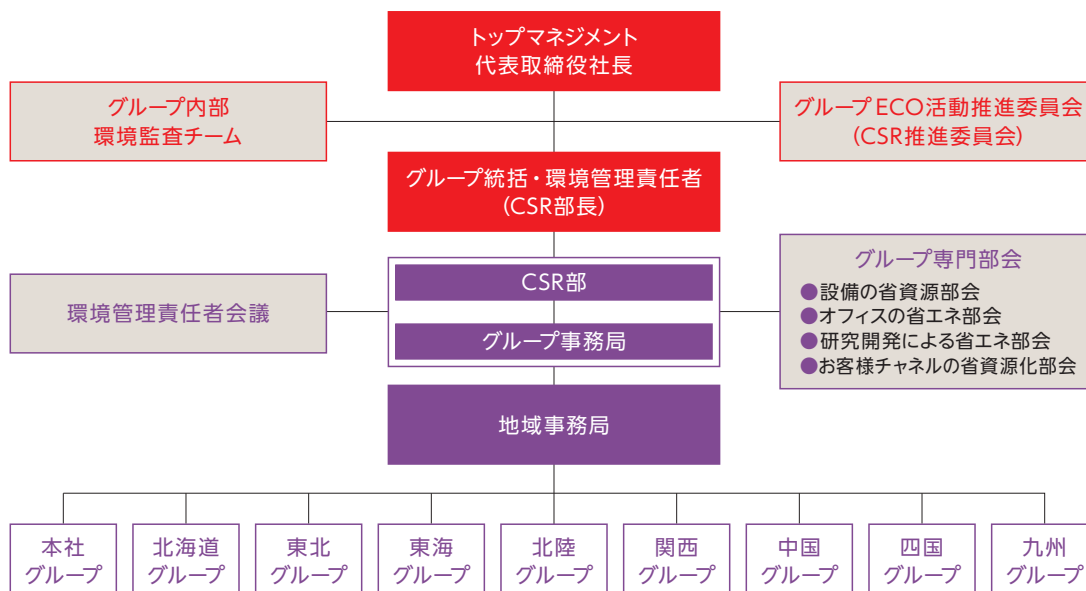
2015年度目標	目標達成のための主なアクションプラン
お客様にエコを体感・実感していただける製品を企画・提供	バッテリーの実利用時間を改善
	梱包箱の紙資源の削減
使用済み携帯電話を380万台以上回収	リユース・リサイクルを目的とした回収機会を創出
モバイルソリューションの積極展開によりお客様の業務効率化を図り、環境負荷低減に貢献	マシンコミュニケーションなどで活用されるユビキタスモジュールの導入により削減されたCO_2の換算量を把握
店頭ツールの作成重量を全社で8,800トン以下にする	店頭ツールの倉庫での廃棄量、店舗での廃棄量をそれぞれ月次で管理し、過剰な廃棄が発生しないようにツールの作成量を適宜調整
環境への取組みについて、各種媒体を有効活用し、アカウンタビリティを強化	ドコモコーポレートサイト・ＳＮＳ公式アカウントを活用し、環境に関する情報を発信

環境マネジメント

環境マネジメントシステム

ドコモグループは、ドコモ地球環境憲章のもと、グループ全体で環境保全活動を進めるべく、ドコモ社長をトップとした環境マネジメントシステム（EMS）を構築しています。

EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「グループECO活動推進委員会」のほか、グループ共通の環境目標の設定を担う「グループ専門部会」、EMSの実務管理を担う「環境管理責任者会議」などを設置しており、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けた討議を実施しています。

● **ドコモの環境マネジメント推進体制**　（2015年3月31日現在）

主な組織の位置づけ

● **グループECO活動推進委員会(CSR推進委員会)**
グループのEMSに関する最高意思決定機関。
委員長をNTTドコモ社長とし、年2回開催。

● **グループ専門部会**
環境目標の達成に向けた取組みの企画・立案および管理を行う機関。

● **環境管理責任者会議**
各地域の環境管理責任者で構成される機関。

● **グループ内部環境監査チーム**
グループ各社の事務局を中心として構成された内部環境監査チーム。
監査プログラムに従い、監査を実施。

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、EMS（環境マネジメントシステム）に関する国際規格「ISO14001」の統合認証を取得しています。

2014年度も、外部審査の結果、EMSが効果的に運用されていることが確認され、「ISO14001」の認証取得を維持しています。

ISO14001の認証を取得した組織および範囲

● **審査登録機関**
Lloyd's Register Quality Assurance Limited

● **登録日**
2008年1月1日

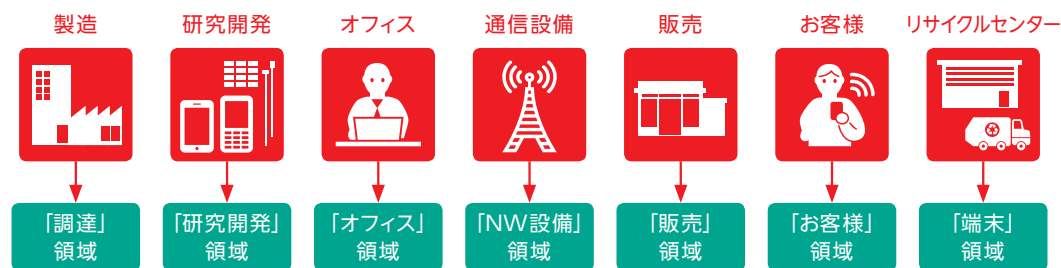
● **審査登録範囲**
ドコモにおける電気通信事業および関連サービス

● **認証範囲に含まれる組織**
グループ13社：(株)ドコモおよび業務委託型子会社12社

● **認証登録番号**
YKA 4004084

環境評価

環境マネジメント推進体制における、グループ事務局およびグループ専門部会は、ドコモグループの活動・製品・サービスを7つの「領域」に整理し、この7つの領域において、環境に良い影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取組むべき課題を識別します。その結果を踏まえて環境目標を設定し、グループECO活動推進委員会が承認します。

● 7つの領域

グループ環境監査

ドコモグループでは、EMSが有効に実施されていることを確認するために環境監査を実施しています。監査は以下の３つの観点から監査します。

(1) 監査基準に適合し､かつ有効に実行されているかを確認(システム監査)
(2) ドコモ地球環境憲章､ドコモグループ環境目的･目標と整合し､有効に実施､継続的改善されているかを確認(パフォーマンス監査)
(3) 適用される環境法規制(条例含む)が適正､かつ有効に順守されているかを確認(順法監査)

EMSを適切に運用していくために、内部環境監査員を養成して、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。

2014年度は、業務に関する環境影響の状況に応じて監査方法および重点項目を見直し、一層実効性の高い監査の実施をめざしました。具体的には、研修の受講状況、法規制の順守状況、組織独自の環境活動の実施状況に加え、全組織で管理しているオフィスでの紙や電気の使用量について、管理状況が適正であるか重点的に確認しました。その結果、各社ともISO14001の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じて概ね適切に行われていることを確認しました。

環境法規制の順守

●各種環境法規制に対応

ドコモでは、EMSの枠組みのもと、各環境法規制の順守を徹底しています。具体的には、「エネルギーの使用の合理化に関する法律」（省エネ法）、「容器包装に係る分別収集および再商品化の促進等に関する法律」（容器包装リサイクル法）、「廃棄物の処理および清掃に関する法律」（廃棄物処理法）といった各種環境法規制や、東京都総量削減義務制度をはじめとする各自治体の温暖化関連条例など、環境関連の法規制および条例の順守に努めています。

なお、2014年度における環境規制違反は0件でした。

●PCB（ポリ塩化ビフェニル）廃棄物を適正に管理

特にPCB廃棄物については、「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法」（PCB特措法）にしたがって、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。「PCB特措法」では、PCB廃棄物を保管している事業者に対して、2027年3月まで※に適正に処分および処分委託を行うことが義務づけられています。2014年度においては、保管・管理していたPCBの一部を処分しました。引き続き、ドコモを含むNTTグループでは、残りのPCBの処分方法について検討を進めています。

※ 2012年12月に政令が改正され、当初の2016年7月から処理期限が延長されました。

グリーン調達の推進

ドコモは環境への影響を考慮した製品の調達（グリーン調達）を推進します。資材調達での環境保全に取組むためには、製品の製造、物流、使用、廃棄、リサイクルという製品ライフサイクル全体での環境負荷を低減することが必要と考えています。サプライヤーの理解と協力のもと、グリーン調達およびグリーン購入を推進しており、安全で環境に配慮した製品を積極的に調達しています。また、新規調達品について環境影響評価を実施するとともに、サプライヤーに対してRoHS指令※への準拠などを要請しています。

※ 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

環境会計

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

【環境会計の対象範囲】

- 対象期間：2014年4月1日～2015年3月31日
- 集計範囲：ドコモグループ13社
- 集計基準：環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「ドコモ環境会計ガイドライン」

●環境保全コスト

（百万円）

分類		主な取引内容	2013年度		2014年度		対前年度増減額	
			投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト			171	11,764	134	12,792	▲37	1,028
	(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	69	42	7	35	▲62	▲8
	(1)-2 地球環境保全コスト	太陽光、風力発電システムの導入など	96	9,781	127	10,909	31	1,127
	(1)-3 資源循環コスト	中水道処理システムの導入など	6	1,940	0	1,849	▲6	▲92
(2)上・下流コスト		容器包装リサイクル法への対応など	535	538	664	500	130	▲37
(3)管理活動コスト		ISO認証取得・更新など	23	2,652	14	2,066	▲9	▲586
(4)研究開発コスト		通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	315	2,122	163	1,407	▲152	▲715
(5)社会活動コスト		ドコモの森などの植樹活動など	0	45	0	46	0	1
(6)環境損傷対応コスト		該当なし	0	0	0	0	0	0
合　計			1,044	17,121	975	16,812	▲69	▲309

●環境保全効果

主な効果の内容		主な環境保全効果を表す指標			
		指標の分類（単位）	2013年度	2014年度	対前年度増減量
(1)事業エリア内コストに対応する効果	1. 事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量〈CGS発電量含む〉（千kWh）	2,873,781	3,013,666	139,885
		紙資源使用量（トン）	21,314	15,650	▲5,664
		eビリング効果による紙削減量（トン）	3,586	4,674	1,088
	2. 事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量（t-CO_2）※	1,628,381	1,694,763	66,382
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量（トン）	31,266	16,795	▲14,471
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数（万個）	1,381	1,198	▲183

※ エネルギー起源CO_2排出量とその他の温室効果ガス排出量の合算値です。

●環境保全対策に伴う経済効果　―実質的効果―

（百万円）

主な効果の内容		2013年度	2014年度	対前年度増減量
収益	通信設備、建築物の撤去に伴う売却収入など	950	828	▲122
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	14,270	13,897	▲374
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	3,665	6,455	2,790
合計		18,886	21,180	2,295

※ 端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません。

低炭素社会の実現

省エネルギーや再生可能エネルギーの利用を推進し、スマートフォン・携帯電話を中心としたサービス・ソリューションの展開を図るとともに、社員や家族が一丸となって低炭素社会づくりに貢献します。

●スコープ別の二酸化炭素排出量

スコープ	カテゴリ（スコープ3）	算定方法	排出量（t-CO_2）	割合(%)
スコープ1：直接排出			77,701	0.9
スコープ2：間接排出			1,614,461	18.4
スコープ3：その他の間接排出			7,082,078	80.7
	1.購入した製品・サービス	主要な購入品である「携帯電話」に関して、調達台数に上流の排出原単位を乗じて算出	118,596	1.4
	2.資本財	有形固定資産額に情報・通信機器の排出原単位を乗じて算出	6,531,941	74.4
	3.スコープ1，2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動	使用した燃料・電力購入量に原単位を乗じて算出	119,178	1.4
	4.輸送、配送（上流）	携帯電話の販売台数に、1台当たりの輸送排出原単位を乗じて算出	9,025	0.1
	5.事業から出る廃棄物	廃棄物の排出量に廃棄物種別・処理種別ごとの排出原単位を乗じて算出	2,513	0.0
	6.出張	交通費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	3,702	0.0
	7.雇用者の通勤	通勤費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	3,303	0.0
	8.リース資産（上流）	（算出対象外）		
	9.輸送、配送（下流）	（カテゴリ4. 上流に含めて算出）		
	10.販売した製品の加工	（算出対象外）		
	11.販売した製品の使用	携帯電話契約数に、回線当たりの排出原単位を乗じて算出	226,423	2.6
	12.販売した製品の廃棄	携帯電話の販売台数に、1台当たりの廃棄排出原単位を乗じて算出	808	0.0
	13.リース資産（下流）	（算出対象外）		
	14.フランチャイズ	ドコモショップの延床面積に延床面積当たりの排出原単位を乗じて算出	66,588	0.8
	15.投資	（算出対象外）		
温室効果ガス総排出量			8,774,240	100

●第三者による独立審査報告書

2014年度の二酸化炭素排出量（スコープ1-2-3）に対して、（株）サステナビリティ会計事務所による第三者保証を受けています。

独立第三者の保証報告書

2015年6月26日

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長　加藤　薫　殿

株式会社サステナビリティ会計事務所
代表取締役　福島隆史

1.目的
当社は、株式会社NTTドコモ（以下、「会社」という）からの委嘱に基づき、国内の2014年度CO_2排出量（スコープ1）78千t-CO_2（スコープ2）1,614千t-CO_2（スコープ3）7,082千t-CO_2（以下、スコープ1、2、3を総称して「CO_2排出量」という）に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、CO_2排出量が、会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。CO_2排出量は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

2.保証手続
当社は、国際保証業務基準ISAE3000ならびにISAE3410に準拠して本保証業務を実施した。
当社の実施した保証手続の概要は以下のとおりである。
・算定方針について担当者への質問・算定方針の検討
・現地往査
・算定方針に従ってCO_2排出量が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

3.結論
当社が実施した保証手続の結果、CO_2排出量が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上

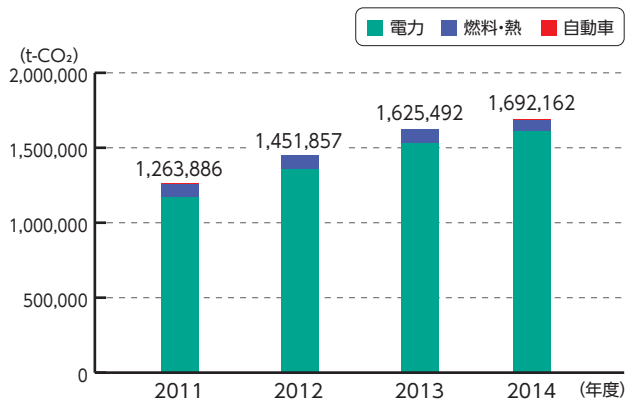
環境負荷の把握

●電気使用量

(千kWh)

年度		2011	2012	2013	2014
購入量		2,831,977	2,748,596	2,763,587	2,916,776
	内：通信設備	2,689,189	2,603,160	2,622,398	2,784,260
発電量		112,879	118,021	110,194	96,890
合計		2,944,856	2,866,617	2,873,781	3,013,666

●エネルギー起源 CO_2排出量

(t-CO_2)

年度		2011	2012	2013	2014
電力		1,168,154	1,358,444	1,531,711	1,608,771
	内：通信設備	1,110,563	1,291,877	1,461,622	1,542,812
燃料・熱		87,519	87,128	87,498	78,755
自動車		8,213	6,285	6,284	4,635
合計		1,263,886	1,451,857	1,625,492	1,692,162

※ 電力の数値は電力会社別換算係数を用いて算出しています。

●燃料・熱使用量

	単位	2013年度	2014年度
ガス	千㎥	35,252	31,518
重油	kℓ	58	68
軽油	kℓ	139	168
ガソリン（自動車）	kℓ	2,501	1,726
熱	GJ	104,364	99,819

●その他の温室効果ガス排出量

(t-CO_2)

	2013年度	2014年度
その他の温室効果ガス排出量	2,889	2,601

※ 燃料使用におけるCH_4、N_2O等の排出量をCO_2に換算しています。

低炭素社会の実現に向けた取組み

●自然エネルギーなどを利用した次世代グリーン基地局

ドコモが消費する電力の約6割は、全国の基地局で使われています。ドコモでは、基地局電力消費によるCO_2排出削減のため、既存基地局にソーラーパネルや大容量蓄電池を導入した「グリーン基地局」の整備に注力しています。ソーラーパネルで発電した電力は無線装置の給電に使われるとともに、余剰電力はリチウムイオン電池などに蓄えることで、停電時への対応力も高めています。2014年3月までにフィールド試験用に10局のグリーン基地局を設置して検証を行った結果、商用化が可能と判断したことから、2015年3月までに北海道から九州まで11局の商用基地局へ追加導入し、2015年4月から全21局での運用を開始しています。

●ダブルパワー制御による基地局の高度電力制御

2015年3月、国内通信業者として初めて、基地局が利用する電力の「ダブルパワー制御」技術の実証実験に成功しました。「ダブルパワー制御」技術とは、昼間の太陽光発電の余剰電力と夜間電力の2つの環境負荷が少ない電力をリチウムイオン電池の蓄電池に貯め、太陽光発電が停止する夕方から夜間電力が始まる午後11時までの間、蓄電池の電力を優先して使うように制御する技術です。環境負荷が少ない電力の利用率を高めることで、従来のグリーン基地局と比較し一カ月平均で30%程度抑えることができ、基地局の運用に必要な電力の95%以上を環境負荷が少ない電力(ソーラーパネルの発電電力、夜間電力など）で賄うことが可能となります。ダブルパワー制御対応の基地局は現在3局となっており、今後順次拡大をめざします。

●「ダブルパワー制御」技術の実証実験に成功

https://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/2015/03/06_01.html

循環型社会の形成

2020年度に向けた循環型社会の形成

事業活動に関わる機器のリサイクルやリユースを推進し、ICTサービスの拡大による紙資源の利用削減を図ることで、循環型社会の形成に貢献します。

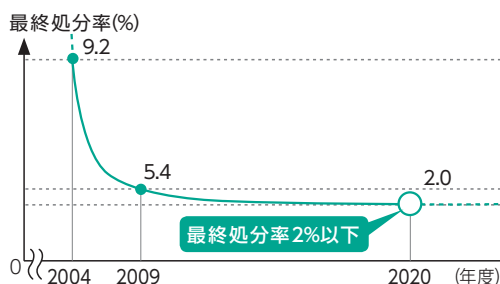
● 廃棄物の削減

・全廃棄物合計の最終処分率を2%以下にします。
・撤去した通信設備廃棄物のゼロエミッション※を継続します。

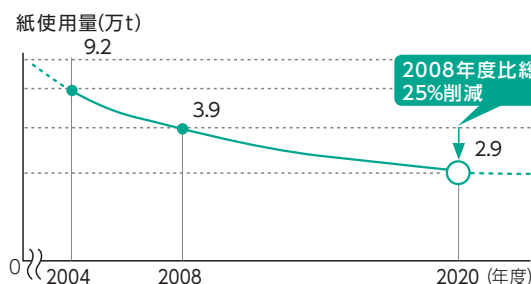
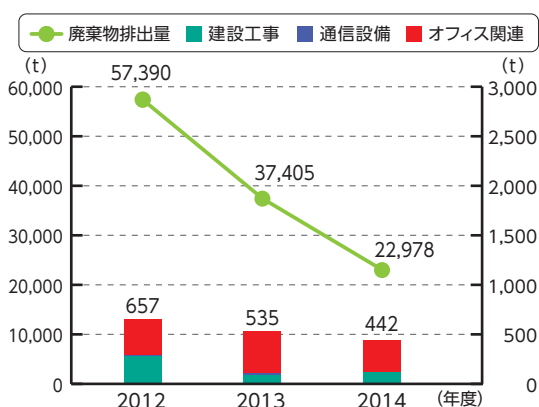
● 紙使用量の削減

・ツール類における紙の総重量を2008年度比25%以上削減します（総量で9,500t以上削減）

※ 国連大学が提唱した構想で、産業から排出されるすべての廃棄物や副産物が他の産業の資源として活用され、全体として廃棄物を生み出さない生産をめざそうとするもの。NTTグループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

● 2020年度に向けた全廃棄物合計の最終処分率の低減

● 2020年度に向けたツール類における紙使用量の削減

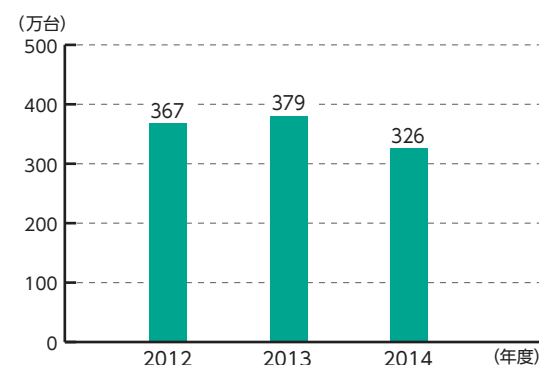
● 廃棄物排出量と最終処分量の推移

(t)

年度		2012	2013	2014
廃棄物排出量		57,390	37,405	22,978
最終処分量		657	535	442
	オフィス関連	358	424	323
	通信設備	13	20	5
	建設工事	286	91	115

● 容器包装リサイクルの実績（2014年度）

・プラスチック容器　272 t
・紙袋　2,291 t

● 携帯電話回収台数の推移（年度別、概数）

(万台)

年度	2012	2013	2014
携帯電話	367	379	326

● 回収実績（2014年度）

・携帯電話　326万台
・電池　686万台
・充電器　185万台

● 再生された主な資源（2014年度）

・銅　28,247 kg
・金　87 kg
・銀　302 kg
・パラジウム　5 kg

●紙資源使用量

(t)

年度	2012	2013	2014
事務用紙	889	791	742
請求書	5,898	3,921	3,378
ツール類	26,299	16,602	11,481
合計	33,086	21,314	15,601

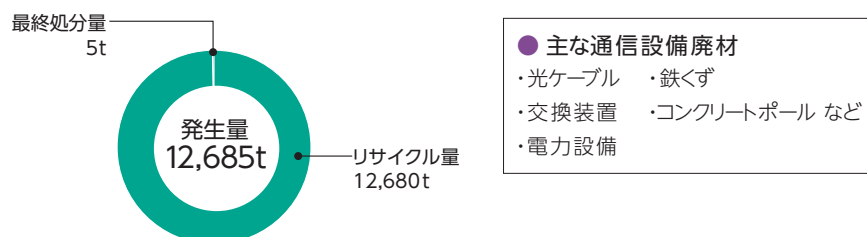
廃棄物の削減、リサイクルの推進

●廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクルを積極的に推進

ドコモは、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握して、無駄なく大切に使うことで廃棄物の発生量を削減するよう努めています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルし、最終処分量をゼロに近づけることをめざしています。例えば、設備などの撤去に伴って発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。

そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。

2014年度における光ケーブルや交換装置、電力設備などの通信設備廃材は12,685トンで、最終処分量は5トンでした。撤去した通信設備廃棄物のゼロエミッションを達成しています。今後も廃棄物発生量の抑制とともに、発生した廃棄物の有効活用を積極的に推進していきます。

●通信設備廃材のリサイクル量(2014年度)

●貴重な資源の有効活用のために携帯電話のリユース・リサイクルを推進

携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。そこでドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取組んできました。2001年には、通信事業者の事業者団体である（社）電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、ドコモショップなどで携帯電話を回収しています。2014年度は、約360万台※、累計で約9,143万台を回収しました。リサイクルを目的として回収した携帯電話は、お客様の目の前で破砕処理などを実施し、個人情報の保護を徹底しています。

※ 2014 年度はリユースを目的とした回収台数含む

紙資源の削減

●請求書・明細書の電子化による、用紙使用量の削減

口座振替やクレジットカードで料金をお支払いただいているお客様に、毎月お届けしている「口座振替のご案内」や「ご利用料金のご案内」を郵送しないかわりに、毎月のご利用額などを「iモード」・「spモード」・パソコンでご確認いただける「eビリング」を提供しています。

2015年2月ご請求分（1月ご利用分）より、お客様への毎月のご利用料金等のご案内方法を従来の紙媒体によるご案内に代えて「eビリング」によるご案内を標準とし、紙資源削減の取組みを推進しました。

2014年度末時点の同サービス契約数は、2013年度比約1,340万件増の約2,600万件となり、A4用紙に換算すると、年間で前年度より約3億2千万枚多い約6億3千万枚が削減されたことになります。

●「Web明細サービス」（クレジットサービス「DCMX」）

クレジットサービス「DCMX」の利用代金明細書をウェブサイト上でご確認いただける「Web明細サービス」を提供しています。

2014年度の同サービス契約数は、前年度比約14万件増の約437万件となり、A4用紙に換算すると前年度より約632万枚多い約1億5,896万枚が削減されたことになります。

なお、2015年2月請求分からは環境保護を目的としてさらなる紙媒体の削減に取組み、「Web明細サービス」を標準とした結果、「DCMX」の会員のうち約99%のお客様が「Web明細サービス」をご利用いただくこととなり、更なる紙媒体の削減が期待されます。

●取扱説明書の電子化・スリム化と、紙媒体の削減を推進

2011年度以降に発売したすべてのAndroidスマートフォンとタブレット端末、および夏モデルのドコモケータイ2機種（spモードケータイ）の取扱説明書を電子化し、アプリ形式の「取扱説明書」（eトリセツ）を製品に搭載しています。また、ドコモケータイ（i-モードケータイ）についても、アプリ形式の取扱説明書「使いかたガイド」を2009年度より引き続き製品に搭載。これらの取組みによって、紙媒体の取扱説明書の使用量と輸送に伴うCO_2排出量を削減しています。

●循環再生紙の使用とカタログなどの廃棄数削減を推進

ドコモは、自社が廃棄した紙を再生して作られた循環再生紙の使用を推進しており、CSRコミュニケーションブックに循環再生紙を採用しています。また、カタログやパンフレットなどの必要数を正確に把握することで制作数と廃棄数の削減にも努めており、2014年度は、倉庫で保管したまま使用せずに廃棄した総合カタログの廃棄率を目標の7%よりも少ない5.8%に抑え、廃棄数を削減しました。

●オフィスや店舗での取組み

オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取組んでいます。2014年度のオフィスにおける事務用紙使用量は、各部門・支店における一人あたりの毎月の紙使用量を見える化し、社員の使用量削減に対する意識を一層高めたことにより、前年度に比べ6.4%減、A4用紙換算で185,238千枚となりました。今後は、タブレット等を活用したペーパレス会議を推進し、より一層の使用量削減に取組んでいきます。

一方、店舗では、ドコモが導入した各種ツールの適正作成数・配備数の分析システムにて、各店舗へのツール配備数の適正化、作成数の最適化を図り、紙使用量の削減に努めています。

水使用の削減

●水使用量

（千m³）

	2011(13社)	2012(13社)	2013(13社)	2014(13社)
総使用量	580	597	607	592
上水	488	501	497	473
中水	92	97	110	119

※ 単位未満の処理により、合計値は必ずしも一致しません。

●環境に配慮した施設による水使用の削減

ドコモでは、建物グリーン設計ガイドラインに準拠した施設にて、水使用等の環境負荷の軽減を行っています。建物グリーン設計ガイドラインは、建物の建築・運用の面で地球環境保護に貢献するため、設計段階において配慮すべき基本的な考え方を示すもので、建物のライフサイクル全体にわたる環境への負荷を可能な限り削減することをめざしています。当ガイドラインにより建設されたNTTドコモ代々木ビルにおいては、水利用の抑制や雨水の再利用等による環境負荷の軽減を図っています。このようにドコモでは設備のアプローチから、水使用の削減に取組んでいます。

雨水貯蓄　大雨時の瞬時放流量を雨水貯留によって緩和させることで、大雨時の地域環境負荷への低減と、下水道インフラの負担緩和を行っています。

中水設備　トイレや厨房等の雑排水を地下の水槽に集めて、ろ過装置により中水をつくり、トイレ洗浄水に再利用しています。また上記雨水の一部を中水設備として再利用して環境負荷の軽減を図っています。

節水器具　衛生器具としては節水器具を採用し、女子トイレの擬音装置（音姫）等の設置により水使用の抑制を図っています。

生物多様性の保全

基本的な考え方とアプローチ

生物多様性の保全への基本方針として、生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐための取組みを推進します。具体的なアプローチとして、以下の2つの方法で展開していきます。

① 事業活動を軸とした展開

あらゆる活動が地球上でつながり、生物多様性と深く関係していることから、国内外において生物多様性への影響の範囲を把握し、保全効果が認められる取組みを継続します。

② 社会への貢献を軸とした展開

事業との関連性にとらわれず、生物多様性の保全に向けた取組みをステークホルダーの皆様とともに推進し、その成果を開示します。

また日本には32カ所の国立公園、56カ所の国定公園の他、313カ所の都道府県自然公園があります。（ラムサール条約対象の37地域の隣接地域を含む）それらのエリアまたは隣接地域に基地局を設置する際は、環境に関する法令に従い、基地局の設置・撤去には生物多様性に著しく影響が出ないよう配慮しています。

「ドコモの森」での森林整備活動

ドコモは、自然環境保護活動の一環として「ドコモの森」づくりに取組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度※1や（社）国土緑化推進機構の「緑の募金」制度※2、「企業の森づくり」サポート制度※3などを活用して、全国各地で森林の整備活動を進めています。

「ドコモの森」活動とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。「ドコモの森」は、2015年3月末現在、全国47都道府県、50カ所に設置しており、総面積は野球場（グラウンド面積1.3ヘクタール）の約153個分に相当する約199ヘクタールとなっています。今後も、この活動を継続し、自然環境保護や生物多様性の保全に貢献していきます。

※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益を分けあう制度です。
※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。
※3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。

天竜の森

10 社会貢献

持続可能な事業を展開するためには、社会との良好な関係が必須となります。ドコモでは、良き企業市民として、地域や社会のさまざまな問題を解決するために、さまざまなステークホルダーと連携・協力を図り、豊かな社会の実現に向けて働きかけを行っていきます。

社会貢献活動方針と重要テーマ

ドコモでは、CSRの考え方に則り、「事業活動を通じて、社会的課題を解決し、国や地域、世代を超えて、人々がより安心・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の実現に貢献する」ため、以下の社会貢献活動方針を定め、これに基づいて取組んでいます。

社会貢献活動方針

私たちNTTドコモグループは、『良き企業市民』の一員として公私において地域社会との交流を図り、社会貢献活動を通じ、快適で豊かな地域社会の実現に向け積極的に行動します。
また、急速に発展するICTの普及によりスマートフォンやケータイがもたらす『負の側面』を払拭するなど、健全な社会の発展に貢献する企業を目指します。
具体的には以下の5つの重要テーマを中心に向け取り組んでいきます。

NTTドコモグループが掲げる重要テーマ

①「安心・安全への取組み」
②「次世代への取組み」
③「災害への取組み」
④「環境への取組み」
⑤「地域社会への取組み」

マネジメント体制

ドコモグループ各社ごとにCSR担当者を配置しCSRの推進体制を構築しています。

より効果的なCSRの取組みの実現に向け、地域ごとの課題・ニーズの把握やドコモグループ全体での活動実績および当該年度活動計画をドコモグループそれぞれの社内に発信するため、ドコモグループ各社のCSR担当者との間で定期的に情報交換を行っています。

社会貢献に関するさまざまな取組みの実現に向けては、会員として参加している一般社団法人日本経済団体連合会（経団連）の1%クラブが提唱する「経常利益や可処分所得の1%相当額以上を自主的に社会貢献活動に支出」する考え方に賛同し取組んでいます。2014年度は、約53億円を社会貢献活動費用として支出しました。

寄付による活動助成等については、幅広い分野で地域に根ざしたものとなるよう毎年見直しを図っています。

社員のボランティア活動支援体制

ドコモでは、社員のボランティア活動を推奨しています。

毎年、ドコモ創立記念日には、他の社員の模範となる社会貢献活動を継続して実施している社員に対して、「社会貢献活動社長表彰」を授与しています。また、ドコモでは年次有給休暇とは別に「ライフプラン休暇(ボランティア)」を設けており、社員がボランティア活動を行う際などに取得することができます。2014年度は、601名が取得しました。

社会貢献活動の詳細は、ウェブサイトをご覧ください。

 https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/social/index.html

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

ドコモは、学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、2002年の創立10周年記念事業の一環として、NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)を設立しました。

MCFでは、子どもの育成を支援している市民活動団体や地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体への助成、アジア各国からの留学生に対する奨学金支給、移動通信技術に関する研究成果や論文を対象とした「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与などの支援活動を実施しています。

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。

「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、国内の大学や研究機関に所属している研究者から表彰者を選定しています。

13回目となる2014年度も10月に東京で授賞式を開催し、「先端技術部門」「基礎科学部門」の優秀賞各2件 (賞金600万円) と「社会科学部門」の奨励賞2件 (賞金200万円) を表彰しました。

アジアからの留学生への奨学金支給

アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促進し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。

奨学金は、国内外大学の修士課程で通信技術・情報処理技術などの研究に取組むアジアの国・地域からの私費留学生を対象としています。奨学金の支給額は年間144万円で、支給期間は採用月から2年間です。

2014年度は、計42名に奨学金を支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ245名となりました。

社会福祉団体・市民活動団体への支援

社会が健全に発展していくためには、シニア層や障がいのある方に対する福祉の問題、所得・情報の格差の問題など、社会的課題の解決を図る必要があります。

そこでMCFでは、地域に根ざした社会福祉活動を推進している団体に寄付を実施しています。2014年度は、47の団体に総額2,350万円を助成しました。また、次世代の社会を担う子どもの育成や地球環境保護に取組んでいる71の市民活動団体に対して総額3,450万円を助成しました。

11 GRIガイドライン第4版対照表

一般標準開示項目		掲載ページ
戦略および分析		
G4-1	組織の持続可能性の関連性と組織の持続性に取り組むための戦略に関して、組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	P3
G4-2	主要な影響、リスクと機会の説明	P9、11-13、28-30
組織プロフィール		
G4-3	組織の名称	P4
G4-4	主要なブランド、製品およびサービス	P4、46-61
G4-5	組織の本社の所在地を報告する。	P4
G4-6	組織が事業展開している国の数、および組織が重要な事業所を有している国、報告書中に掲載している持続可能性のテーマに特に関連のある国の名称	日本 （収益のほとんど）
G4-7	組織の所有形態や法人格の形態	P4、26
G4-8	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客および受益者の種類を含む）	P4、9-11
G4-9	次の項目を含む組織の規模 ・総従業員数 ・総事業所数 ・純売上高 ・株主資本および負債の内訳を示した総資本 ・提供する製品、サービスの量	P4、47
G4-10	・雇用契約別および男女別の総従業員数 ・雇用の種類別、男女別の総正社員数 ・従業員・派遣労働者別、男女別の総労働力 ・地域別、男女別の総労働力 ・組織の作業の相当部分を担う者が、法的に自営業者と認められる労働者であるか否か、従業員や請負労働者（請負業者の従業員とその派遣労働者を含む）以外の者であるか否か ・雇用者数の著しい変動（例えば観光業や農業における雇用の季節変動）	P4、62-63
G4-11	団体交渉協定の対象となる全従業員の比率	P64
G4-12	組織のサプライチェーン	P80
G4-13	報告期間中に、組織の規模、構造、所有形態またはサプライチェーンに関して発生した重大な変更 ・所在地または事業所の変更（施設の開設や閉鎖、拡張を含む） ・株式資本構造の変化、その他資本の形成、維持、変更手続きの実施による変化（民間組織の場合） ・サプライヤーの所在地、サプライチェーンの構造、またはサプライヤーとの関係の変化（選択や終了を含む）	該当なし
G4-14	組織が予防的アプローチや予防原則に取り組んでいるか否か、およびその取り組み方	P7、50-51
G4-15	外部で作成された経済、環境、社会憲章、原則あるいはその他のイニシアティブで、組織が署名または支持したもの	P7
G4-16	（企業団体など）団体や国内外の提言機関で、組織が次の項目に該当する位置付けにある会員資格 ・ガバナンス組織において役職を有している ・プロジェクトまたは委員会に参加している ・通常の会員資格の義務を超える多額の資金提供を行っている ・会員資格を戦略的なものとして捉えている	P7
特定されたマテリアルな側面とバウンダリー		
G4-17	a. 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体 b. 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の掲載から外れていることはないか	P2
G4-18	a. 報告書の内容および側面のバウンダリーを確定するためのプロセス b. 組織が「報告内容に関する原則」をどのように適用したか	P2
G4-19	報告書の内容を確定するためのプロセスで特定したすべてのマテリアルな側面	P20
G4-20	各マテリアルな側面について、組織内の側面のバウンダリー ・当該側面が組織内でマテリアルであるか否か ・当該側面が、組織内のすべての事業体（G4-17による）にとってマテリアルでない場合、次の2つの方法のどちらかを選択 –G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルでない事業体または事業体グループの一覧、または、 –G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルである事業体または事業体グループの一覧 ・組織内の側面のバウンダリーに関して具体的な制限事項	P17-20
G4-21	各マテリアルな側面について、組織外の側面のバウンダリー ・当該側面が組織外でマテリアルであるか否か ・当該側面が組織外でマテリアルである場合には、当該側面がマテリアルである事業体または事業体グループ、側面がマテリアルとされる理由となった要素。また、特定した事業体で当該側面がマテリアルである地理的所在地 ・組織外の側面のバウンダリーに関する具体的な制限事項	P21
G4-22	過去の報告書で提供した情報を修正再記述する場合には、その影響および理由	P2、93-94
G4-23	スコープおよび側面のバウンダリーについて、過去の報告期間からの重要な変更	P2、21
ステークホルダー・エンゲージメント		
G4-24	組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループの一覧	P16-17
G4-25	組織がエンゲージメントしたステークホルダーの特定および選定基準	P16
G4-26	ステークホルダー・エンゲージメントへの組織のアプローチ方法（種類別、ステークホルダー・グループ別のエンゲージメント頻度など）、またエンゲージメントを特に報告書作成プロセスの一環として行ったものか否か	P16-17
G4-27	ステークホルダー・エンゲージメントにより提起された主なテーマや懸念、およびそれに対して組織がどう対応したか（報告を行って対応したものを含む）。また主なテーマや懸念を提起したステークホルダー・グループ	P16-17

一般標準開示項目				掲載ページ
報告プロフィール				
		G4-28	提供情報の報告期間（会計年度、暦年など）	P2
		G4-29	最新の発行済報告書の日付（該当する場合）	P2
		G4-30	報告サイクル（年次、隔年など）	P2
		G4-31	報告書またはその内容に関する質問の窓口	P2
		G4-32	・組織が選択した「準拠」のオプション ・選択したオプションのGRI内容索引 ・報告書が外部保証を受けている場合、外部保証報告書の参照情報	コア準拠 P105-110
		G4-33	・報告書の外部保証に関する組織の方針および現在の実務慣行 ・サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合、外部保証の範囲および基準 ・組織と保証の提供者の関係 ・最高ガバナンス組織や役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否か	GHGスコープ1・2の一部で外部保証取得
ガバナンス				
		G4-34	・組織のガバナンス構造（最高ガバナンス組織の委員会を含む） ・経済、環境、社会影響に関する意思決定の責任を負う委員会の特定	P14-15、23-28
		G4-35	最高ガバナンス組織から役員や他の従業員へ、経済、環境、社会テーマに関して権限委譲を行うプロセス	P14-15、23-26
		G4-36	組織が、役員レベルの地位にある者を経済、環境、社会テーマの責任者として任命しているか、その地位にある者が最高ガバナンス組織の直属となっているか否か	P14-15、26
		G4-37	ステークホルダーと最高ガバナンス組織の間で、経済、環境、社会テーマについて協議するプロセス。協議が権限移譲されている場合は、誰に委任されているか、最高ガバナンス組織へのフィードバック・プロセスがある場合は、そのプロセス	P26-27
		G4-38	最高ガバナンス組織およびその委員会の構成 ・執行権の有無 ・独立性 ・ガバナンス組織における任期 ・構成員の他の重要な役職、コミットメントの数、およびコミットメントの性質 ・ジェンダー ・発言権の低いグループのメンバー ・経済、環境、社会影響に関する能力 ・ステークホルダーの代表	P23-28
		G4-39	最高ガバナンス組織の議長が執行役員を兼ねているか否か （兼ねている場合は、組織の経営における役割と、そのような人事の理由）	P23
		G4-40	最高ガバナンス組織とその委員会のための指名・選出プロセス。 また最高ガバナンス組織のメンバーの指名や選出で用いられる基準 ・多様性が考慮されているか、どのように考慮されているか ・独立性が考慮されているか、どのように考慮されているか ・経済、環境、社会テーマに関する専門知識や経験が考慮されているか、どのように考慮されているか ・ステークホルダー（株主を含む）が関与しているか、どのように関与しているか	P24-28
		G4-41	最高ガバナンス組織が、利益相反が排除され、マネジメントされていることを確実にするプロセス。 ステークホルダーに対して利益相反に関する情報開示を行っているか、また最低限、次の事項を開示している。 ・役員会メンバーの相互就任 ・サプライヤーその他ステークホルダーとの株式の持ち合い ・支配株主の存在 ・関連当事者の情報	P25-26
		G4-42	経済、環境、社会影響に関わる組織の目的、価値、ミッション・ステートメント、戦略、方針、および目標、策定、承認、更新における最高ガバナンス組織と役員の役割	P14-15
		G4-43	経済、環境、社会テーマに関する最高ガバナンス組織の集合的知見を発展・強化するために講じた対策	P15、26-27
		G4-44	・最高ガバナンス組織の経済、環境、社会テーマのガバナンスに関わるパフォーマンスを評価するためのプロセス。 当該評価の独立性が確保されているか否か、および評価の頻度を報告する。また当該評価が自己評価であるか否か ・最高ガバナンス組織の経済、環境、社会テーマのガバナンスに関わるパフォーマンスの評価に対応して講じた措置。 この報告では少なくとも、メンバーの変更や組織の実務慣行の変化	P14-15、25、27-28
		G4-45	・経済、環境、社会影響、リスクと機会の特定、マネジメントにおける最高ガバナンス組織の役割。 デュー・デリジェンス・プロセスの実施における最高ガバナンス組織の役割 ・ステークホルダーとの協議が、最高ガバナンス組織による経済、環境、社会影響、リスクと機会の特定、 マネジメントをサポートするために活用されているか否か。	P14-15、27-28
		G4-46	組織の経済、環境、社会的テーマに関わるリスク・マネジメント・プロセスの有効性をレビューする際に最高ガバナンス組織が負う役割	P14、28
		G4-47	最高ガバナンス組織が実施する経済、環境、社会影響、リスクと機会のレビューを行う頻度	P14、28-29
		G4-48	組織のサステナビリティ報告書の正式なレビューや承認を行い、すべてのマテリアルな側面が取り上げられていることを確認するための最高位の委員会または役職	P26
		G4-49	最高ガバナンス組織に対して重大な懸念事項を通知するためのプロセス	P27
		G4-50	最高ガバナンス組織に通知された重大な懸念事項の性質と総数、およびその対応と解決のために実施した手段	ー
		G4-51	最高ガバナンス組織および役員に対する報酬方針、次の種類の報酬 ・固定報酬と変動報酬 –パフォーマンス連動報酬 – 株式連動報酬 –賞与 –後配株式、権利確定株式 ・契約金、採用時インセンティブの支払い ・契約終了手当 ・クローバック ・退職給付（最高ガバナンス組織、役員、その他の全従業員について、それぞれの給付制度と拠出金率の違いから生じる差額を含む） 報酬方針のパフォーマンス基準が最高ガバナンス組織および役員の経済、環境、社会目的にどのように関係しているか	P25-26

一般標準開示項目				掲載ページ
		G4-52	報酬の決定プロセス。報酬コンサルタントが報酬の決定に関与しているか否か、また報酬コンサルタントが経営陣から独立しているか否か。報酬コンサルタントと組織の間にこの他の関係がある場合には、その関係	P26
		G4-53	報酬に関するステークホルダーの意見をどのように求め考慮しているか。該当する場合は、報酬方針や提案に関する投票結果	—
		G4-54	組織の重要事業所があるそれぞれの国における最高給与受給者の年間報酬総額について、同じ国の全従業員の年間報酬総額の中央値（最高給与受給者を除く）に対する比率	P25-26
		G4-55	組織の重要事業所があるそれぞれの国における最高給与受給者の年間報酬総額の増加率について、同じ国の全従業員の年間報酬総額の中央値（最高給与受給者を除く）の増加率に対する比率	—
倫理と誠実性				
		G4-56	組織の価値、理念および行動基準・規範（行動規範、倫理規定など）	P9、13、31
		G4-57	倫理的、法的行為や誠実性に関する事項について助言を与えるため組織内外に設けてある制度（電話相談窓口）	P32-33
		G4-58	非倫理的あるいは違法な行為についての懸念や、組織の誠実性に関する事項の通報のために組織内外に設けてある制度（ライン管理職による上申制度、内部告発制度、ホットラインなど）	P32-33
特定標準開示項目				
マネジメントアプローチ開示				
		G4-DMA	・側面がマテリアルである理由を報告する。当該側面をマテリアルと判断する要因となる影響 ・マテリアルな側面やその影響に関する組織のマネジメント方法 ・次の事項を含めマネジメント手法の評価 –マネジメント手法の有効性を評価する仕組み –マネジメント手法の評価結果 –マネジメント手法に関連して調整を行った場合、その内容	P13-22
経済				
●	経済パフォーマンス			
		G4-EC1	創出、分配した直接的経済価値	P4-5、62、64、103-104
		G4-EC2	気候変動によって組織の活動が受ける財務上の影響、その他のリスクと機会	—
		G4-EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	P64
		G4-EC4	政府から受けた財務援助	P26
	地域での存在感			
		G4-EC5	重要事業拠点における地域最低賃金に対する標準最低給与の比率（男女別）	P63
		G4-EC6	重要事業拠点における、地域コミュニティから採用した上級管理職の比率	—
●	間接的な経済影響			
		G4-EC7	インフラ投資および支援サービスの展開と影響	P103-104
		G4-EC8	著しい間接的な経済影響（影響の程度を含む）	P9-10
●	調達慣行			
		G4-EC9	重要事業拠点における地元サプライヤーへの支出の比率	集計中
環境				
	原材料			
		G4-EN1	使用原材料の重量または量	P98
		G4-EN2	使用原材料におけるリサイクル材料の割合	P99
●	エネルギー			
		G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	P95
		G4-EN4	組織外のエネルギー消費量	—
		G4-EN5	エネルギー原単位	P88
		G4-EN6	エネルギー消費の削減量	P96
		G4-EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	P40
	水			
		G4-EN8	水源別の総取水量	P100
		G4-EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	—
		G4-EN10	リサイクルおよびリユースした水の総量と比率	—
	生物多様性			
		G4-EN11	保護地域の内部や隣接地域または保護地域外の生物多様性価値の高い地域に所有、賃借、管理している事業サイト	P100
		G4-EN12	保護地域や保護地域外の生物多様性価値の高い地域において、活動、製品、サービスが生物多様性に対して及ぼす著しい影響の記述	P100
		G4-EN13	保護または復元されている生息地	P101
		G4-EN14	事業の影響を受ける地域に生息するIUCNレッドリストおよび国内保全種リスト対象の生物種の総数 これらを絶滅危険性のレベルで分類する	—

●：選択した重要なアスペクト

特定標準開示項目				掲載ページ
	大気への排出			
		G4-EN15	直接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ1）	P95
		G4-EN16	間接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ2）	P95
		G4-EN17	その他の間接的な温室効果ガス（GHG）排出（スコープ3）	P95
		G4-EN18	温室効果ガス（GHG）排出原単位	—
		G4-EN19	温室効果ガス（GHG）排出量の削減量	—
		G4-EN20	オゾン層破壊物質（ODS）の排出量	該当なし
		G4-EN21	NOX、SOX、およびその他の重大な大気排出	該当なし
	排水および廃棄物			
		G4-EN22	水質および排出先ごとの総排水量	—
		G4-EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	P98
		G4-EN24	重大な漏出の総件数および漏出量	該当なし
		G4-EN25	バーゼル条約2付属文書I、II、III、VIIIに定める有害廃棄物の輸送、輸入、輸出、処理重量、および国際輸送した廃棄物の比率	該当なし
		G4-EN26	組織の排水や流出液により著しい影響を受ける水域ならびに関連生息地の場所、規模、保護状況および生物多様性価値	該当なし
	製品およびサービス			
		G4-EN27	製品およびサービスによる環境影響緩和の程度	P98-100
		G4-EN28	使用済み製品や梱包材のリユース、リサイクル比率（区分別）	P98-99
	コンプライアンス			
		G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	P93
●	輸送・移動			
		G4-EN30	製品の輸送、業務に使用するその他の物品や原材料の輸送、従業員の移動から生じる著しい環境影響	集計中
	環境全般			
		G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資（種類別）	P93-94
●	サプライヤーの環境評価			
		G4-EN32	環境クライテリアにより選定した新規サプライヤーの比率	P81
		G4-EN33	サプライチェーンにおける著しいマイナス環境影響（現実的、潜在的なもの）、および行った措置	P81
	環境に関する苦情処理制度			
		G4-EN34	環境影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度を通じて申立、対応、解決を行ったものの件数	P32-33
社会				
	労働慣行とディーセント・ワーク			
	●	雇用		
		G4-LA1	従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率（年齢、性別、地域による内訳）	P62
		G4-LA2	派遣社員とアルバイト従業員には支給せず、正社員に支給する給付（主要事業拠点ごと）	P72-73
		G4-LA3	出産・育児休暇後の復職率と定着率（男女別）	P72
		労使関係		
		G4-LA4	業務上の変更を実施する場合の最低通知期間（労働協約で定めているか否かも含む）	P64
		労働安全衛生		
		G4-LA5	労働安全衛生プログラムについてモニタリング、助言を行う労使合同安全衛生委員会に代表を送る母体となっている総労働力の比率	P64
		G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数（地域別、男女別）	P69
		G4-LA7	業務関連の事故や疾病発症のリスクが高い労働者数	—
		G4-LA8	労働組合との正式協定に定められている安全衛生関連のテーマ	P68-69
	●	研修および教育		
		G4-LA9	従業員一人あたりの年間平均研修時間（男女別、従業員区分別）	P64-67
		G4-LA10	スキル・マネジメントや生涯学習のプログラムによる従業員の継続雇用と雇用終了計画の支援	P66
		G4-LA11	業績とキャリア開発についての定期的評価を受けている従業員の比率（男女別、従業員区分別）	P65-66
		多様性と機会均等		
		G4-LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳（性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性指標別）	P25、64
		男女同一報酬		
		G4-LA13	女性の基本給と報酬総額の対男性比（従業員区分別、主要事業拠点別）	P64
	●	サプライヤーの労働慣行評価		
		G4-LA14	労働慣行クライテリアによりスクリーニングした新規サプライヤーの比率	P81
		G4-LA15	サプライチェーンでの労働慣行に関する著しいマイナス影響（現実のもの、潜在的なもの）と実施した措置	P81
		労働慣行に関する苦情処理制度		
		G4-LA16	労働慣行に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	P75

●：選択した重要なアスペクト

特定標準開示項目				掲載ページ
社会				
	人権			
		投資		
		G4-HR1	重要な投資協定や契約で、人権条項を定めているもの、人権スクリーニングを受けたものの総数とその比率	P77
		G4-HR2	業務関連の人権側面についての方針、手順を内容とする従業員研修を行った総時間（研修を受けた従業員の比率を含む）	P78-79
	●	非差別		
		G4-HR3	差別事例の総件数と実施した是正措置	―
		結社の自由と団体交渉		
		G4-HR4	結社の自由や団体交渉の権利行使が、侵害されたり著しいリスクにさらされているかもしれないと特定された業務やサプライヤー、および当該権利を支援するために実施した対策	P80-81
		児童労働		
		G4-HR5	児童労働事例に関して著しいリスクがあると特定された業務やサプライヤー、および児童労働の効果的な根絶のために実施した対策	P77、80-81
		強制労働		
		G4-HR6	強制労働事例に関して著しいリスクがあると特定された業務やサプライヤー、およびあらゆる形態の強制労働を撲滅するための対策	P77、80-81
		保安慣行		
		G4-HR7	業務関連の人権方針や手順について研修を受けた保安要員の比率	―
		先住民の権利		
		G4-HR8	先住民族の権利を侵害した事例の総件数と実施した措置	―
		人権評価		
		G4-HR9	人権レビューや影響評価の対象とした業務の総数とその比率	P77
	●	サプライヤーの人権評価		
		G4-HR10	人権クライテリアによりスクリーニングした新規サプライヤーの比率	P80-81
		G4-HR11	サプライチェーンにおける人権への著しいマイナスの影響（現実のもの、潜在的なもの）および実施した措置	P80-81
		人権に関する苦情処理制度		
		G4-HR12	人権影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	P77-78
	社会			
	●	地域コミュニティ		
		G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	P101-104
		G4-SO2	地域コミュニティに著しいマイナスの影響（現実のもの、潜在的なもの）を及ぼす事業	該当なし
	●	腐敗防止		
		G4-SO3	腐敗に関するリスク評価を行っている事業の総数と比率、特定した著しいリスク	P81
		G4-SO4	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	P33-34
		G4-SO5	確定した腐敗事例、および実施した措置	P33-34
		公共政策		
		G4-SO6	政治献金の総額（国別、受領者・受益者別）	P33-34
	●	反競争的行為		
		G4-SO7	反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により法的措置を受けた事例の総件数およびその結果	P33-34
	●	コンプライアンス		
		G4-SO8	法規制への違反に対する相当額以上の罰金金額および罰金以外の制裁措置の件数	P32
	●	サプライヤーの社会への影響評価		
		G4-SO9	社会に及ぼす影響に関するクライテリアによりスクリーニングした新規サプライヤーの比率	P81
		G4-SO10	サプライチェーンで社会に及ぼす著しいマイナスの影響（現実のもの、潜在的なもの）および実施した措置	P81
		社会への影響に関する苦情処理制度		
		G4-SO11	社会に及ぼす影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度に申立、対応、解決を図ったものの件数	P32
	製品責任			
	●	顧客の安全衛生		
		G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	P51
		G4-PR2	製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数（結果の種類別）	―
	●	製品およびサービスのラベリング		
		G4-PR3	組織が製品およびサービスの情報とラベリングに関して手順を定めている場合、手順が適用される製品およびサービスに関する情報の種類と、このような情報要求事項の対象となる主要な製品およびサービスの比率	P51
		G4-PR4	製品およびサービスの情報とラベリングに関する規制ならびに自主的規範の違反事例の総件数（結果の種類別）	―
		G4-PR5	顧客満足度調査の結果	P58

●：選択した重要なアスペクト

特定標準開示項目				掲載ページ
	●	マーケティング・コミュニケーション		
		G4-PR6	販売禁止製品、係争中の製品の売上	該当なし
		G4-PR7	マーケティング・コミュニケーション（広告、プロモーション、スポンサー活動を含む）に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数（結果の種類別）	該当なし
	●	顧客プライバシー		
		G4-PR8	顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して実証された不服申立の総件数	P30
		コンプライアンス		
		G4-PR9	製品およびサービスの提供、使用に関する法律や規制の違反に対する相当額以上の罰金金額	P51
通信事業セクター項目				
		投資		
		IO1	通信ネットワーク・インフラに対する資本投下の国/地域別内訳。	日本
		IO2	The Universal Service Obligation(ユニバーサルサービスの基本)に従い、利益の出ないエリア拡大や低所得層へサービスを拡大した際の正味コスト。	―
		安全衛生		
		IO3	電柱や基地あるいはケーブル敷設やその他の施設に関する工事や操業あるいはメンテナンスに従事する現場作業員の健康や安全を保証するための施策実施事例。安全衛生に関する問題には高所作業、電撃、電磁界（EMF）や電波ならびに有害薬品に晒される作業を含む。	P68-69
		IO4	送受話器からの電波漏洩に関するICNIRP基準の遵守。	P50-51
		IO5	通信基地からの電波漏洩に関するICNIRP基準の遵守。	P50-51
		IO6	送受話器のSpecific Absorption Rate（SAR)重視に関する方針と実践。	Web
		基盤整備		
		IO7	電柱や中継局設置の際の方針や慣行。（ステークホルダーとの協議や、用地負担、美観維持の方針などを含む）	P48、96
		IO8	独立型中継局、共用中継局、既存建物上の中継局の数と割合。	P47
		電気通信製品やサービスへのアクセス		
		PA1	遠隔地や過疎地における通信インフラの展開やアクセスを可能にするための方針と慣行。	P48
		PA2	言語、文化、非識字、教育の欠如、所得、障害、年齢など、電気通信製品・サービスへのアクセスや使用を妨げる障壁を克服するための方針や慣行。	P55-56
		PA3	電気通信製品・サービスの利用可能性と信頼性を確実なものにするための方針と慣行。可能であれば、動作不能時間の具体的な時間と場所を定量化する。	P46-50
		PA4	組織が操業している地域の、電気通信製品・サービスの利用可能性レベルを定量化する。例えば、顧客数／市場シェア、アドレス可能な市場、利用可能人口の割合、利用可能地域の割合など。	P4、47
		PA5	低所得者や所得のない層のための電気通信製品やサービスの数と選択の理由。遠隔地、貧困あるいは過疎地における価格設定の方針（通話1分あたりの価格や1ビットあたりの価格などのを示す）を説明することを含む。	P56
		PA6	緊急事態や災害救済のために、電気通信製品・サービスを提供し維持するプログラム。	P49-50
		コンテンツへのアクセス		
		PA7	電気通信製品・サービスへのアクセスと利用に関する人権問題への対処方針と慣行。	P50、55-56
		顧客とのかかわり		
		PA8	EMF（電磁界）関連の問題に関する広報の方針と慣行。販売資料の該当箇所を示すことを含む。	P50-51
		PA9	EMF（電磁界）に関する研究プログラムや研究活動への総投資額。	―
		PA10	料金や課税額を明瞭にするための方針。	P60
		PA11	信用のおける、効率的かつ費用効果の高い、環境的に好ましい使用法を推進する製品の特徴や適用について顧客に知らせる取り組み。	P60-61
		技術の適用		
		TA1	新たに提供する電気通信製品・サービスの資源効率の例を示す。	P3、47
		TA2	物理的な対象物に代わる可能性のある電気通信製品、サービス、および利用の例を示す（電話帳に代わるウェブ上のデータベース、出張に代わるテレビ会議など）。	―
		TA3	上述の電気通信製品・サービスを顧客が使用することによる輸送手段や資源の変化を示す。規模、市場の大きさ、節約可能分の目安をいくつか示す。	―
		TA4	上述の電気通信製品・サービスを顧客が使用することによるリバウンド効果（間接的な影響）と今後の開発に役立つ教訓を示す。これには環境的な影響だけでなく、社会的影響も含まれる場合がある。	―
		TA5	知的財産権ならびに技術開放に関連する事例の紹介	P34-35

●:選択した重要なアスペクト